

Finansministeriet

Hänv: Begäran om utlåtande av Finansministeriet VM 144:07/2011, 24.6.2013

Ärende: Projektet Kundenservice 2014

Svenska Finlands folkting har tagit del av utkastet till *lag om gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen*. Lagförslaget gäller inte kommunerna i landskapet Åland.

Enligt lagförslaget ska 164 kommuner och fem statliga myndigheter tillhandahålla servicefunktioner vid gemensamma kundserviceställen i landet. Kommunerna avses fungera som ansvarig myndighet med uppgift att inrätta ett kundserviceställe och handha den gemensamma kundservicen. Det kan inrättas kundserviceställen som är gemensamma för flera kommuner och således betjänar verkningsområden som är större än en kommun.

Folktinget lämnar sitt utlåtande i det följande.

Folktingets ställningstagande

En myndighet som har ett enhetligt ansvar och uppgifter att utföra inom ett visst verksamhetsområde ska organisera verksamheten i enlighet med principen om medborgarnas jämlikhet och likhet inför lagen, vilket omfattar de grundläggande språkliga rättigheterna. Det är viktigt att denna grundprincip tillämpas också inom den gemensamma kundservicen.

Ansvarskommunens språkliga ställning regleras emellertid inte i lag i nuläget, vilket är en brist mot bakgrunden av att verksamheten är viktig också för andra kommuners invånare. Folktinget anser att ansvarskommunens språkliga ställning ska regleras enligt motsvarande villkor som gäller för samkommunerna. En möjlighet vore därtill att den språkliga indelningen av kundserviceställen och verkningsområden fastställs samtidigt som statsrådet utfärdar bestämmelser genom förordning om hur verkningsområdet bestäms och bildas.

- **Folktinget anser att ansvarskommunens språkliga ställning ska regleras i lag enligt motsvarande villkor som gäller för samkommunerna i nuläget.**
- **Folktinget anser att den gemensamma kundservicens språkliga ställning, i de fall verkningsområdet omfattar flera kommuner, ska fastställas enligt samma princip som gäller för ansvarskommuner och samkommuner.**
- **Folktinget anser att den språkliga indelningen av kundserviceställen och verkningsområden kan fastställas i förordning av statsrådet.**

- **Folktinget anser att lagen om gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen bör beaktas i samband med kommunallagens totalrevidering, eftersom kommunerna avses ha till uppgift att inrätta ett kundserviceställe och handha den gemensamma kundservicen.**

Den gemensamma kundservicen som verksamhetsform innebär att invånarnas språkliga rättigheter och myndigheternas språkliga skyldigheter får en central betydelse inom verksamheten. 23 § i lagförslaget föreskriver om hur kundens språkliga rättigheter tryggas, ifall kommunens språk är ett annat än kundens språk. Enligt 17 § ska de praktiska arrangemangen gällande trygandet av de språkliga rättigheterna skrivas in i serviceavtal mellan uppdragsgivare och uppdragstagare. Propositionen innehåller dessutom särskilda avsnitt om språklagstiftningen, språkliga konsekvenser och språkliga rättigheter.

Folktinget kommenterar lagförslaget i det följande.

23 § Tryggande av kundens språkliga rättigheter

Syftet med 23 § är att trygga kundens språkliga rättigheter, om ”språket i en kommun ... är ett annat än det språk kunden själv använder vid ett gemensamt kundserviceställe, antingen finska eller svenska”. Avsikten med detta är att kunden vid ett sådant serviceställe åtminstone ska ha rätt till distansservice via en elektronisk anslutning.

Folktinget anser att det är viktigt att lagen innehåller bestämmelser som gäller säkerställande av kundens språkliga rättigheter. Men eftersom detta i regel innebär individens språkliga rättigheter hos tvåspråkiga statliga myndigheter samt tvåspråkiga kommunala myndigheter och samkommuner, så är lagförslagets rubrik vilseledande. I detta fall gäller förslaget kundens språkliga rättigheter vid ett kundserviceställe i en enspråkig kommun, vars språk är ett annat än kundens språk.

- **Folktinget föreslår att ministeriet kompletterar lagförslaget med en ny bestämmelse om kundens språkliga rättigheter i kapitel 2 med hänvisning till 10 § 1 mom. i språklagen (423/2003). Det är motiverat att lagen utöver detta innehåller en bestämmelse om kundens språkliga rättigheter i enlighet med det aktuella förslaget, om kommunens språk är ett annat än kundens språk.**

17 § Serviceavtal

Enligt 17 § 2 mom. 5 punkten ska uppdragsgivare och uppdragstagare komma överens om de praktiska arrangemangen när det gäller trygandet av de språkliga rättigheterna i ett skriftligt serviceavtal. I detaljmotiven anges att myndigheternas språkliga skyldigheter med stöd av språklagen ska beaktas i detta avtal.

Folktinget konstaterar att det serviceavtal som avses i 17 § har en väsentlig betydelse för hur verksamheten utformas i enlighet med principerna för rättssäkerhet och god förvaltning. Kundens rätt till service på finska eller svenska och myndigheternas språkliga skyldigheter ingår som ett centralt element i dessa principer.

Enligt språklagen ska myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter tillgodoses i praktiken (23 § 1 mom.). En enskild person ska inte behöva kräva att hans eller hennes språkliga rättigheter tillgodoses. En myndighet får inte be en person använda ett annat språk än det som personen själv önskar använda. För att denna serviceprincip ska kunna genomföras i praktiken måste myndigheterna se till att deras anställda har tillräckliga språkkunskaper (RP 92/2002 rd, s. 88-89). Enligt 2 § i lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003) ska varje myndighet genom utbildning och andra personalpolitiska åtgärder se till att de anställda har tillräckliga språkkunskaper för att kunna sköta myndighetens uppgifter på det sätt som språklagen (423/2003) och andra lagar förutsätter.

En tvåspråkig myndighet ska betjäna allmänheten på finska och svenska, och både i sin betjäning och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken (23 § 2 mom.). Myndigheten ska t.ex. se till att skyltar och informationstavlor samt blanketter och broschyrer finns synliga på båda språken. Kvaliteten på servicen får inte försämrats till följd av det språk kommuninvånaren väljer att använda. Den språkliga minoritetens språk får inte diskrimineras t.ex. så att de texter som används är klart mindre än texter på den språkliga majoritetens språk (RP 92/2002 rd, s. 89). Utöver detta ska en tvåspråkig myndighet när den tar kontakt med enskilda personer använda deras eget språk (23 § 3 mom.).

Folktinget har inom sin verksamhet erfarit att svenskspråkiga kommuninvånare i större kommuner med finska som majoritetens språk ofta tilltalas på finska inom samserviceverksamheten i nuläget, vilket inte är i enlighet med språklagen. Eftersom det också framöver kan uppstå oklara och otillfredsställande situationer i anknytning till kundernas språkliga rättigheter och den språkliga status som verksamheten ska leva upp till behövs det skriftliga föreskrifter. Serviceavtalet bör utgöra ett styrmedel för verksamheten och enligt behov kompletteras av närmare instruktioner om språkliga rättigheter och skyldigheter med tanke på personalens behov. Folktinget föreslår att justitieministeriets rekommendation till tvåspråkiga kommuner och samkommuner (JM 2/58/2013, 20.6.2013) beaktas i avtalet.

- **Folktinget framhåller det viktiga i att de behörighetsvillkor gällande kunskaper i finska och svenska, som ansvarskommunen ställer på personalen inom den gemensamma kundservicen, säkerställer de finsk- och svenskspråkiga kundernas rätt till likvärdig service på sitt eget språk. På motsvarande sätt ska den personal som företräder statliga myndigheter sköta myndighetens uppgifter och de enskilda kundkontakterna på det sätt som språklagstiftningen förutsätter.**
- **Folktinget föreslår att ansvarskommunen inrättar ett system med kundrespons vid samserviceställena, så att kunderna kan ge synpunkter på verksamheten inklusive den språkliga servicen. Den uppföljning och tillsyn av servicen som avses i 19 och 20 § i lagförslaget bör omfatta säkerställande av kundernas språkliga rättigheter.**

27 § Informationssystem för gemensam kundservice

Enligt 27 § ansvarar finansministeriet för de kundservice-, tidsboknings- och publikationssystem som används inom den gemensamma kundservicen.

- **Folktinget ber finansministeriet fästa avseende vid att de datasystem som används inom den gemensamma kundservicen ska fungera i enlighet med myndighetens skyldighet att betjäna allmänheten på finska och svenska, detta med stöd av 23 § 2 mom. i språklagen.**

29 § Informationsskyldighet

Enligt 29 § ska de parter som deltar i den gemensamma kundservicen informera allmänheten om den gemensamma kundservicen, serviceställena, serviceutbudet och motsvarande.

Folktinget understöder förslaget om en separat bestämmelse om informationsskyldighet i lagförslaget och hänvisar till att 32 § i språklagen har relevans för detta lagförslag. Information som statliga och kommunala myndigheter riktar till allmänheten ska ges på finska och svenska (32 § 1 mom.). Detta omfattar också informationen på myndigheternas webbplats. Därtill ska en tvåspråkig myndighets meddelanden, kungörelser och anslag samt annan information till allmänheten finnas på finska och svenska (32 § 2 mom.).

- **Folktinget ber ministeriet fästa vikt vid att 32 § i språklagen har relevans för myndigheternas informationsskyldighet och därmed ska tillämpas inom den gemensamma kundservicen.**

Helsingfors den 13 september 2013

SVENSKA FINLANDS FOLKTING

Christina Gestrin
ordförande

Kristina Beijar
sakkunnig i förvaltningsärenden