

Kommunikationsministeriet  
Pb 31  
00023 STATSRÅDET

21.8.2003 1166/37/2003

### **Utlåtande om lagen om posttjänster**

Kommunikationsministeriet har begärt utlåtande av Svenska Finlands folkting om den nya lagen om posttjänster (313/2001). En utredning om lagens verkningar kommer att lämnas riksdagen före utgången av år 2003. Folktingets förvaltningsdelegation har tagit ställning till lagen utifrån Posten Finland Ab:s språkliga skyldigheter och ger i det följande sitt utlåtande.

Postens skyldighet att betjäna medborgarna på landets båda nationalspråk anges i lagstiftningen. Enligt koncessionen för Postens verksamhet (statsrådets beslut 3.2.1994) skall Posten sörja för att den finsk-, svensk- och samiskspråkiga befolkningens behov tillgodoses på enahanda grunder. Lagen om posttjänster anger i 15 § att postföretag skall betjäna sina kunder på både finska och svenska i enlighet med vad språklagen föreskriver om myndigheters skyldighet att ge service på dessa språk. Det här gäller också företag som har ingått avtal med postföretagen om att erbjuda posttjänster.

Kommunikationsverket utövar årligen tillsyn över postförmedlingen och får i samband med detta en redogörelse av Posten om hur bolaget säkerställer medborgarnas språkliga rättigheter. De uppgifter Posten har gett om verksamheten år 2001 vittnar om att man vidtar åtgärder för att förbättra den svenska betjäningen och följer upp hur satsningarna har lyckats. Folktinget har för egen del diskuterat svenska ärenden med Postens kommunikationsdirektör; ett exempel på klara förbättringar i den svenska servicen är Postens webbsidor, som i dag visar ett omfattande informationsmaterial på svenska.



**FOLKTINGET**

SVENSKA FINLANDS FOLKTING SUOMENRUOTSALAISET KANSANKÄRÄJÄT THE SWEDISH ASSEMBLY OF FINLAND

Unionsgatan 45 H 110 Unioninkatu  
Helsingfors 00170 Helsinki  
Tfn 09-68 44 250  
Fax 09-68 44 2550  
folktinget@folktinget.fi  
www.folktinget.fi



Folktinget lyfter i det följande ännu fram vissa frågor som gäller Postens språkliga skyldigheter.

#### Postens namn och logotyp

Posten använder sitt namn på finska och svenska, Posti-Posten, på postkontorens ytterväggar i tvåspråkiga kommuner. Den finska namnformen anges före den svenska också i kommuner där majoritetens språk är svenska. Posten använder därtill en logotyp där bokstavskombinationen Posti ingår och som alltså motsvarar Postens namnform på finska. Någon svensk motsvarighet till denna logo har inte tagits i bruk.

Folktinget understryker att språkanvändningen i offentliga inrättningars namn och logotyp har ett klart symbolvärde för medborgarna. Med sin visuella framtoning signalerar Posten till vilken målgrupp man vänder sig, och en företrädesvis finsk profil kan lätt uppfattas så att Posten i första hand vänder sig till den finskspråkiga befolkningen. Folktinget hänvisar till att den nya språklagen betonar det allmännas uppgift att värna om landets båda nationalspråk och befrämja nationalspråkens användning. Det allmänna skall också se till att båda språken har en synlig position vid inrättningarna och i gatubilden, i namnbruk, brev och motsvarande. I praktiken innebär detta att Posten utöver den övriga verksamheten bör visa fram tvåspråkigheten i sitt namn och sin logo samt i skyltningen.

Även om det inte finns särskilda bestämmelser som ålägger Posten att fästa avseende vid tvåspråkiga kommuners majoritetsspråk i postkontorens skyltning ser Folktinget det som angeläget att Posten respekterar språkförhållandena. Som jämförelse kan nämnas att Banförvaltningscentralen efter kontakt från Folktinget har ändrat sin stationsskylt i Ekenäs så att den överensstämmer med kommunens språkförhållanden (Ekenäs-Tammisaari).

#### Postens kundbetjäning

Posten ifrågasätter de språkkrav som ingår i 15 § lagen om posttjänster i sitt utlåtande till justitieministeriet om förslaget till ny språklag (15.11.2001). Enligt Posten borde postföretagen inte jämföras med myndigheter till den del som gäller den språkliga servicen. Å andra sidan har Posten i sin redogörelse till Kommunikationsverket betonat att service på kundens språk är en viktig del av Postens kvalitetsstrategi.

Folktinget konstaterar att det är viktigt att en särskild bestämmelse om postföretagens språkliga skyldigheter har intagits i lagen om posttjänster och att argumenten för att upprätthålla 15 § fortfarande gäller. Folktinget har nämligen erfarit att medvetenheten om språkliga skyldigheter ofta urvattnas när myndigheter eller statens bolag upphandlar tjänster av enskilda aktörer.

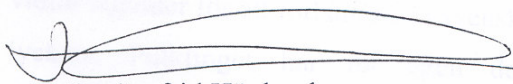
Eftersom Posten ansvarar för grundläggande bastjänster är det viktigt att medborgarna har lika möjlighet till posttjänster på sitt eget språk, oberoende av om Posten själv erbjuder tjänsterna eller detta görs av någon underleverantör. I tvåspråkiga kommuner där majoritetens språk är finska kan service på svenska ibland utgöra en utmaning, men det är desto viktigare att Posten i sina kvalitetsmätningar och i den årliga redovisningen till Kommunikationsverket följer upp hur de språkliga rättigheterna säkerställs.

Folktinget konstaterar till slut att de språkliga kraven inte heller i framtiden innebär en försvagad konkurrenskraft för Postens del, eftersom samma språkkrav kommer att ställas på alla företag och andra aktörer som erhåller koncession för att bedriva postverksamhet. Man kan alltså anse att språklagen i detta avseende är konkurrensneutral.


Folktinget ber att kommunikationsministeriet beaktar de ovan nämnda synpunkterna i sin utredning till riksdagen.

Helsingfors den 3 oktober 2003

SVENSKA FINLANDS FOLKTINGS FÖRVALTNINGSDELEGATION



Bo-Sanfrid Höglund  
ordförande



Kristina Beijar  
sekreterare