

Riksdagens förvaltningsutskott

Ärende: Utlåtande avgivet av Svenska Finlands folkting gällande regeringens proposition till Riksdagen med förslag till lag om samservice inom den offentliga förvaltningen (RP 207/2006 rd)

Ref: Begäran om utlåtande av riksdagens förvaltningsutskott 8.11.2006

Allmän utgångspunkt

I regeringens proposition föreslås att det stiftas en lag om samservice inom den offentliga förvaltningen. Lagen ersätter den nu gällande lagen om kundbetjäning vid gemensamma serviceenheter inom den offentliga förvaltningen. Svenska Finlands folkting (nedan Folktinget) framför i det följande sitt ställningstagande till propositionen.

De språkliga rättigheterna har en central betydelse inom samservicen

Folktinget ser det som positivt att myndigheterna i enlighet med lagförslaget koncentrerar en del av sina servicefunktioner till ett samservicekontor, där kunderna har möjlighet att utträta flera ärenden samtidigt och få elektronisk betjäning om de så önskar.

Folktinget anser emellertid att kundernas språkliga rättigheter och det allmännas språkliga skyldighet inte har uppmärksamats tillräckligt i regeringens proposition. Enligt 10 § i språklagen (423/2003) har var och en rätt att använda svenska eller finska i kontakter med statliga myndigheter och tvåspråkiga kommunala myndigheter. Tvåspråkiga myndigheter skall enligt språklagens 23 § bemöta allmänheten på finska och svenska samt både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att de använder båda språken.

Folktinget konstaterar att propositionen saknar en analys av de språkliga verkningarna för den finsk- och svenskspråkiga befolkningen. En bedömning av språkliga konsekvenser synliggör kundernas faktiska språkliga behov och gör det lättare att bedöma i vilken omfattning separata språkbestämmelser behövs i lagen. En sådan konsekvensbedömning kunde lämpligen ha ingått i de allmänna motiven, där övriga konsekvenser av propositionen behandlas. Folktinget noterar också att det ingår ett förbiseende i detaljmotiven under rubrik 3. *Förhållande till grundlagen samt lagstiftningsordning*. Enligt texten under denna rubrik ingår det inte sådana myndighetsuppgifter i kundservicefunktionerna som är av betydelse med tanke på tillgodoseendet av individens grundläggande fri- och rättigheter. Folktinget vill uppmärksamma lagstiftaren på att individens språkliga rättigheter är en del av de grundläggande fri- och rättigheterna, och att medvetenheten om språklagens bestämmelser därför bör påverka uppläggningsen av verksamheten inom samservicen.

Förslaget till lag om samservice inom den offentliga förvaltningen

Folktinget kommenterar i det följande vissa centrala paragrafer i lagförslaget. Själva lagförslaget saknar språkbestämmelser. En hänvisning till språklagen ingår i detaljmotiven till 5 § *Ordnande av samservice*.

5 § Ordnande av samservice

Enligt 5 § definieras grunderna för ordnandet av samservice och sätten att genomföra den.

I moment 3 anges att den personal som sköter kundkontakterna inom ramen för samservicen skall ha sådan utbildning, sakkunskap och erfarenhet som motsvarar svårighetsgraden på den kundservice som erbjuds.

Folktinget understryker att behörighetskraven också gäller de krav på språkkunskaper som ställs på personalen. Vid servicekontor i tvåspråkiga regioner skall språkkunnig personal ansvara för de kundkontakter där språkkunskaper behövs. Detta kunde lämpligen ha ingått som ett separat omnämnande i samband med moment 3. Om det finns flera anställda är minimikravet att det alltid finns någon till hands som kan båda språken. Vid kontor där det finns endast en anställd skall denna person uppfylla samtliga deltagande myndigheters språkkrav.

6 § Uppgifter som sköts inom ramen för samservice

I 6 § anges de biträdande kundservicefunktioner som sköts inom ramen för samservice.

Folktinget understryker att samtliga kundservicefunktioner som föreslås i 6 § förutsätter att personalen i tvåspråkiga regioner skall kunna bemöta kunderna på finska och svenska. Därtill bör samservicekontoren tillhandahålla tvåspråkiga blanketter samt broschyrer och annat skriftligt material med grundläggande information på båda språken. Också webbsidorna skall innehålla kontaktuppgifter och ha all väsentlig information på finska och svenska. Båda språken skall ha en synlig plats också i myndigheternas övriga verksamhet så att språken behandlas jämligt på skyltar, hänvisningar och motsvarande.

8 § Samserviceavtalet och dess innehåll

I 8 § anges vad de myndigheter som tillhandahåller samservice skall komma överens om i ett avtal om samservicen.

Enligt 2 mom. 3 punkten skall avtalsparterna komma överens om de praktiska arrangemangen kring styrningen och övervakningen av kundservicefunktionerna. I 2 mom. 7 punkten föreslås bestämmelser om den personal som sköter samservicen och de krav som ställs på personalen.

Folktinget konstaterar att myndigheternas avtal om samservice har en avgörande betydelse för hur verksamheten utformas i enlighet med principerna för rättssäkerhet och god förvaltning. Kundens rätt till service på finska eller svenska och myndigheterna språkliga skyldigheter ingår som ett centralt element i dessa principer. Myndigheternas avtal om samservice skall därför garantera att verksamheten fungerar fullt ut också i språklig bemärkelse.

Folktinget föreslår att förvaltningsutskottet i sitt betänkande fäster uppmärksamhet vid myndigheternas språkliga ansvar när det gäller att ordna samservicen och att övervaka kundservicefunktionerna. Folktinget ber dessutom förvaltningsutskottet i sitt betänkande notera att personalen vid samservicekontoren i tvåspråkiga regioner skall ha de kunskaper i finska och svenska som anges i lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003).

10 § Informationsskyldighet

Enligt 10 § skall parterna i samarbetet informera allmänheten om samservicen och om serviceurvalet, öppettiderna och andra omständigheter som gäller servicen.

Folktinget konstaterar att tvåspråkiga myndigheters meddelanden, kungörelser och anslag samt annan information till allmänheten i enlighet med språklagens 32 § 2 mom. skall finnas på finska och svenska.

Folktinget föreslår att förvaltningsutskottet i sitt betänkande noterar att tvåspråkiga myndigheter inom ramen för samservicen skall tillhandahålla information till allmänheten på finska och svenska i enlighet med språklagens 32 § 2 mom.

Övrigt

Svenska Finlands folkting omfattar regeringens proposition med beaktande av ovan anförda förtydliganden.

Helsingfors den 23 november 2006

SVENSKA FINLANDS FOLKTINGS FÖRVALTNINGSDELEGATION

Bo-Sanfrid Höglund
ordförande

Kristina Beijar
språkskyddssekreterare