

29.5.2026

EOAK/5968/2025

Beslutsfattare: Biträdande justitieombudsman Mikko Sarja

Föredragande: Referendarieråd Heini Färkkilä

BESLUTETS SPRÅK OCH SPRÅKLIGA RÄTTIGHETER

1 KLAGOMÅLET

Den klagande bad om utredning av Polisinrättning i Sydvästra Finlands förfarande i ett ärende som gällde beslutets språk. Klaganden hade lämnat in elektronisk ansökan på svenska men fått beslutet på finska. Klaganden hade också 26.9.2025 skickat polisen e-postmeddelande och bitt polisen korrigera förfarandet och skicka honom beslutet på svenska. Klaganden skrev att han inte hade fått något svar på e-postmeddelandet.

2 UTREDNING

Med anledning av klagomålet har utredning och yttrande skaffats från Polisinrättning i Sydvästra Finland.

Klaganden har skickats ett intyg om godkännandet av ordningsvaktkortet den 24 september 2025 via e-post. Intyg om godkännandet var på finska. Beslutet skickas inte till kunden om beslutet är i enlighet med ansökan (lag om privata säkerhetstjänster 38 § 2 mom.). Utifrån den utredning som fåtts i ärendet har polisen sänt ett finskspråkigt tillfälligt intyg av tillståndet till klaganden på grund av ett tekniskt fel i den elektroniska tjänsten. Efter detta har polisen skickat per post ett tvåspråkigt brev till klaganden innehållande det fysiska ordningsvaktkortet. Polisen har korrigerat misstaget berörande tillståndet och sänt ett svenskspråkigt tillfälligt intyg av tillståndet till klaganden den 15 oktober 2025. I och med korrigeringen har polisen beställt också ett nytt tillståndskort.

Klaganden har också 26.9.2025 skickat polisen e-postmeddelande och bitt polisen korrigera förfarandet och skicka honom beslutet på svenska. Klaganden skriver att han inte har fått något svar på e-postmeddelandet. Enligt utredning låg ansvaret för uppföljningen av tjänsteposten den 26 september 2025 hos tillståndstjänsten vid polisinrättningen. Svaret på e-postmeddelandet har försenats på grund av ett misstag.

Utifrån den utredning som fått i ärendet har det i detta fall varit fråga om ett tekniskt fel i elektroniska tjänsten, inte om ett avsiktligt förfarande eller tjänstemannens bristfälliga språkfärdigheter. Enligt systemadministratören kommer systemet att justeras så att ärenden automatiskt dirigeras för handläggning på sökandens modersmål enligt språklagen. Polismyndigheten kontrollerar sina handläggningsprocesser för att säkerställa att språkliga rättigheter uppfylls och att kundernas kontaktärenden besvaras så snabbt som möjligt

3 AVGÖRANDE

3.1 Reglering

Enligt 17 § 1 och 2 mom. i **Finlands grundlag** är Finlands nationalspråk finska och svenska. Var och en garanteras genom lag rätten att i domstol och hos andra myndigheter i sitt ärende använda sitt eget språk, finska eller svenska, och att få sina expeditioner på detta språk. Den offentliga makten ska tillgodose landets finsk- och svenskspråkiga befolknings behov av bildning och samhällsdeltagande på lika grunder.

Enligt 6 § 1 mom. 1 punkten i **språklagen** avses med en enspråkig myndighet en statlig myndighet, en myndighet inom ett välfärdsområde eller inom en välfärdssammanslutning, vars tjänsteområde omfattar endast kommuner med ett och samma språk, samt en kommunal myndighet i en enspråkig kommun, liksom en myndighet i en samkommun om samkommunen endast omfattar kommuner med samma språk.

Polisinrättning i Sydvästra Finland är en tvåspråkig myndighet.

Enligt 10 § 1 mom. i språklagen har var och en rätt att använda finska eller svenska hos statliga myndigheter, hos tvåspråkiga myndigheter inom välfärdsområden och välfärdssammanslutningar samt hos tvåspråkiga kommunala myndigheter.

Enligt 12 § 1 mom. i språklagen är handläggningsspråket i ett ärende hos en tvåspråkig myndighet partens språk. Om parterna har olika språk eller om alla parter inte är kända när ärendet inleds, beslutar myndigheten om vilket språk som ska användas med beaktande av parternas rätt och intresse. Om språkvalet inte kan göras på denna grund, används majoritetsspråket i myndighetens tjänsteområde.

Enligt 19 § 1 mom. i språklagen ska domar, beslut och andra handlingar som en myndighet utfärdar i ett förvaltningsärende upprättas på handläggningsspråket.

Enligt 23 § 1 mom. i språklagen ska en myndighet i sin verksamhet på eget initiativ se till att enskildas språkliga rättigheter förverkligas i praktiken.

Enligt 7 § 1 mom. i **förvaltningslagen** ska tjänster och handläggning hos en myndighet ordnas så att den som har ärenden i förvaltningen får lämpliga tjänster och myndigheten kan utföra sina uppgifter effektivt. Enligt 8 § 1 mom. i förvaltningslagen ska myndigheten inom ramen för sin behörighet ge rådgivning som behövs för skötseln av ett förvaltningsärende och svara på frågor och förfrågningar om ärendehantering.

Enligt förarbetena till bestämmelsen (RP 72/2002 rd) avser svarsskyldigheten i praktiken sakliga och tillräckligt specificerade frågor och förfrågningar.

Enligt 38 § 2 mom. i **lagen om privata säkerhetstjänster** ges inget separat beslut eller någon besväransvisning till sökanden, om godkännandet som ordningsvakt meddelas i enlighet med ansökan.

3.2 Utvärdering

3.2.1 Tillgodoseende av de språkliga rättigheterna

Klaganden har anhängiggjort sin ansökan på svenska och hans modersmål är svenska. Polisinsättningen borde med stöd av 12 § och 19 § i språklagen självmant ha sett till att de meddelanden och beslut som sändes till klaganden i ärendet var avfattade på svenska. Även om något separat beslut eller någon besväransvisning enligt 38 § 2 mom. i lagen om privata säkerhetstjänster inte ges i ärendet, ska meddelandet om tillfälligt godkännande anses utgöra en sådan annan handling som en myndighet utfärdar i ett förvaltningsärende enligt 19 § 1 mom. i språklagen och som ska avfattas på handläggningsspråket, det vill säga på svenska.

Till klaganden har emellertid sänts ett finskspråkigt tillfälligt intyg. Klagandens språkliga rättigheter har således inte tillgodosetts av polisinsättningen.

Tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna är varje myndighets skyldighet. Språklagstiftningen förutsätter inte att en förvaltningskund själv vidtar aktiva åtgärder för att hans eller hennes språkliga rättigheter ska tillgodoses.

Enligt den utredning som erhållits har det varit fråga om ett systemfel. Jag betonar att det är viktigt att säkerställa att myndigheternas datasystem fungerar under alla förhållanden, så att datasystemfel inte förhindrar eller försvårar rätten till god förvaltning och, i vidare bemärkelse, förverkligandet av förvaltningskundernas grundläggande rättigheter. Jag betonar dessutom att det i ärendet enkelt hade kunnat säkerställas vilket som var klagandens språk och handläggningsspråket genom att kontrollera den ansökan som personen hade lämnat in på svenska.

Polisinrättningen har redan vidtagit åtgärder för att rätta till situationen omedelbart efter att den fått kännedom om att intyget hade skickats på fel språk. Enligt min bedömning har myndigheten vidtagit tillräckliga åtgärder i detta ärende. Jag anser det dock viktigt att polisinrättningen i Sydvästra Finland även framöver säkerställer att de språkliga rättigheterna tillgodoses också i situationer där det förekommer fel i datasystemen.

Klaganden har dessutom sänts ett tvåspråkigt brev i samband med det kort som beviljats av polisinrättningen. I brevet finns först text på finska och därefter på svenska. I brevet ges anvisningar om hur man ska förfara om det finns fel i kortets uppgifter, om kortet förkommer eller om innehavaren har ett tidigare beviljat kort.

Även om brevet i fråga inte är ett förvaltningsbeslut, ska det enligt min uppfattning anses utgöra en sådan annan handling som en myndighet utfärdar i ett förvaltningsärende enligt 19 § 1 mom. i språklagen. Eftersom det inte är fråga om ett beslut, är 19 § 2 mom. i språklagen, som förutsätter att domar och beslut ges enspråkiga, inte tillämplig i ärendet.

Det är således enligt min uppfattning klart att brevet borde ha sänts till klaganden på svenska. En myndighet har i och för sig möjlighet att ge bättre språklig service än vad som minimikravet förutsätter. Enligt min bedömning skulle klagandens språkliga rättigheter ha tryggats bättre om även det brev som sändes till honom åtminstone i första hand hade varit på svenska. Det finns inget direkt hinder i språklagen mot att använda båda nationalspråken i samma brev.

3.2.2 Besvarande av e-postförfrågan

Klaganden kritiserar dessutom att han inte har fått något svar på det e-postmeddelande som han skickat. Av den utredning som jag har fått framgår att e-postmeddelandet hade markerats som behandlat trots att något svar inte hade sänts till kunden. Enligt utredningen hade svaret blivit bortglömt eftersom det redan med anledning av klagomålet hade begärts en utredning i ärendet.

Jag betonar att förvaltningslagen förutsätter att en kund utan ogrundat dröjsmål får svar på ett sakligt meddelande som sänts till en myndighet och där avsändaren tydligt kan förväntas vänta sig ett svar. Till god förvaltning hör att myndigheten även meddelar exempelvis om en kontakt enligt myndighetens uppfattning inte ger anledning att ta ställning till saken eller om myndigheten anser att ärendet redan har slutbehandlats på något annat sätt, till exempel genom att ett korrigerat beslut redan har sänts till kunden. Det är således nödvändigt att skilja mellan att överhuvudtaget besvara en kontakt och vad som i det enskilda fallet besvaras med hänsyn till kontaktens innehåll.

Jag konstaterar att det av utredningen inte framgår om kundens e-postmeddelande överhuvudtaget har besvarats och när detta i så fall har skett. Eftersom det dock var uppenbart att klaganden förväntade sig ett svar på sitt e-postmeddelande, anser jag att den myndighet som ansvarade för behandlingen av meddelandet med tanke på god förvaltning borde ha sänt ett svar till klaganden oberoende av det anhängiga klagomålsärendet (se t.ex. EOAK/5706/2025, tillgängligt på www.oikeusiamies.fi)

4 ÅTGÄRDER

Ärendet ger mig inte anledning till ytterligare åtgärder än att jag delger polisinrättningen min uppfattning som framgår ovan (3.2). I detta syfte sänder jag en kopia av detta beslut till polisinrättningen i Sydvästra Finland för kännedom.