FOLKTINGET

Riksdagens förvaltningsutskott

Ärende: **Sakkunnigyttrande av Svenska Finlands folkting om regeringens proposition till riksdagen med lagförslag om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner, RP 122/2025 rd**

Hänv.: **Begäran om skriftligt sakkunnigyttrande till förvaltningsutskottets möte 22.10.2025**

Svenska Finlands folkting tackar för förvaltningsutskottets begäran om sakkunnigyttrande. Folktinget är en lagstadgad organisation, som arbetar för att främja den svenskspråkiga befolkningens rättigheter (lag om Svenska Finlands folkting 1331/2003). I enlighet med sitt lagstadgade uppdrag tar Folktinget ställning till frågor som berör den svenskspråkiga befolkningens rättigheter.

I propositionen föreslås bestämmelser om statlig gemensam kundserviceverksamhet, och avsikten är att dessa i huvudsak införs i lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner. Syftet med de nya bestämmelserna är att på ett kostnadseffektivt sätt säkerställa att statliga myndigheter i tillräcklig grad tillhandahåller sådan kundservice som möjliggör uträttande av ärenden genom fysiska besök. Kundserviceverksamheten har som mål att med hjälp av ett heltäckande riksomfattande nätverk av gemensamma kundservicepunkter trygga jämlikheten mellan människor vid skötseln av myndighetsärenden.

Folktinget konstaterar att lagförslaget om statens gemensamma kundservice-verksamhet har en viktig betydelse för finsk- och svenskspråkiga personers rätt till likvärdiga tjänster på sitt eget språk och för myndigheternas skyldighet att tillgodose de språkliga rättigheterna. En strävan efter ökad kostnadseffektivitet får emellertid inte 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 tar i det följande ställning till vissa lagförslag i propositionen.

Enligt 2 b § 1 mom. 1 punkten ska statliga myndigheter medverka i den gemensamma kundserviceverksamheten om tjänsterna är av betydelse med tanke på tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna.

Med hänvisning till lagförslaget konstaterar Folktinget att de språkliga rättigheterna hör till individens grundläggande rättigheter och att tillgodoseendet av dessa är en förutsättning för att andra rättigheter ska kunna förverkligas.

Var och en har i enlighet med språklagen (423/2003) rätt 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 försämras till följd av det språk som en person väljer att använda.

För att denna serviceprincip ska kunna genomföras i praktiken måste myndigheterna se till att de anställda har tillräckliga språkkunskaper. Enligt justitieministeriets anvisning för bedömning av språkliga konsekvenser (46:2016) ska personalens språkkunskaper beaktas såväl vid rekryteringen som i personalutbildningen för att man ska kunna säkerställa att de anställdas språkkunskaper är på den nivå som uppgifterna kräver.

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.

Folktinget föreslår att förvaltningsutskottet i sitt betänkande konstaterar att behovet av svenskkunniga servicerådgivare ska beaktas såväl vid rekryteringen som i personalutbildningen. På detta sätt kan man se till att tillräckligt många anställda har kunskaper i finska och svenska på en god nivå, vilket säkerställer kundservicen på båda nationalspråken.

Enligt 2 c § 1 mom. kan en myndighet som har skyldighet att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna tillhandahålla rådgivning genom personal som den placerat vid den gemensamma kundservicepunkten eller som distansservice genom en gemensam lösning för distanstjänster.

I propositionen anges på ett flertal ställen möjligheten att anlita tolk i anslutning till distanstjänster. Det konstateras dock i propositionen att tvåspråkiga myndigheter ska använda en enskild persons språk utan tolk eller översättningshjälp, eftersom myndigheterna enligt 23 § 1 mom. i språklagen (423/2003) är skyldiga att se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken och eftersom myndigheterna ska ha tillräckliga kunskaper i bägge nationalspråken.

Folktinget konstaterar att det följaktligen inte är godtagbart att en tvåspråkig myndighet går in för att använda sig av tolktjänster med hänvisning till att det saknas tillgång på svenskkunniga servicerådgivare.

Folktinget föreslår att förvaltningsutskottet skriver in i sitt betänkande att tvåspråkiga myndigheters servicerådgivare ska tillhandahålla rådgivning på en enskild persons språk, finska eller svenska, utan tolk eller översättningshjälp med stöd av 23 § 1 mom. i språklagen (423/2003).

2 e § gäller överlåtande av gemensamma kundservicefunktioner till privata tjänsteproducenter. Det föreskrivs om anlitande av aktörer utanför myndighets-maskineriet för skötseln av funktioner som avses i 6 § 1 mom. 1−8 punkten i samservicelagen samt om vad som förutsätts av privata tjänsteproducenter för att sådana funktioner ska kunna anförtros dem.

Folktinget konstaterar att specialmotiveringen på ett förtjänstfullt sätt redogör för 124 § i grundlagen om överföring av förvaltningsuppgifter på andra än myndigheter och för 25 § i språklagen (423/2003) om enskildas skyldighet att ge språklig service.

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

Folktinget föreslår att förvaltningsutskottet noterar i sitt betänkande att överlåtande av kundservicefunktioner till privata tjänsteproducenter i enlighet med 2 e § inte får äventyra de grundläggande fri- och rättigheterna, rättssäkerheten eller andra krav på god förvaltning.

Enligt 2 f § 1 mom. 1 punkten ska kundservice ges vid de gemensamma kundservicepunkterna enligt modellen för statens gemensamma kundservice.

Folktinget konstaterar att den föreslagna modellen för statens gemensamma kundservicefunktioner saknar skrivningar om språkliga rättigheter och skyldigheter. Det är dock av väsentlig betydelse att finsk- och svenskspråkiga personers rätt till likvärdiga tjänster på sitt eget språk beaktas i modellen. Folktinget ger följande synpunkter i fråga om 2 f § 2 mom. 1, 2 och 5 punkten, som innehåller förslag om vad modellen ska innefatta:

1) En verksamhetsmodell för skötsel av gemensamma kundservicefunktioner. Folktinget framhåller att en sådan verksamhetsmodell har direkt betydelse för det praktiska arbetet vid en kundservicepunkt. Modellen bör följaktligen innehålla anvisningar för språkplanering, som gäller handläggningen av ärenden och kundkontakter på svenska

överensstämmande med förslaget i 3 b § 1 mom. 7 punkten om en plan för tryggande av kundservice på nationalspråken.

2) Modellavtal för ingående av samserviceavtal och upphandlingsavtal som gäller statens gemensamma kundservice. Folktinget hänvisar till att skyldigheten att tillhandahålla likvärdig service på finska och svenska bör 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 i enlighet med 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 en tvåspråkig myndighet både i sin betjäning och i annan verksamhet utåt ska visa att den använder båda språken. Jämlikhetskravet betyder bland annat att minoritetsspråket inte får diskrimineras exempelvis så att den text som används är klart mindre än texten på majoritetsspråket (RP 92/2002 rd, s. 92).

Folktinget föreslår att förvaltningsutskottet uppmärksammar dessa ställningstaganden i sitt betänkande.

Enligt 3 a § ska statens gemensamma kundserviceverksamhet ha en styrgrupp, som tillsätts av statsrådet för fyra år. Styrgruppen beslutar enligt 3 a § 2 mom. 1 punkten om modellen för den gemensamma kundservicen och om placeringen av de gemensamma kundservicepunkterna samt om väsentliga ändringar i dem.

Folktinget framhåller att beslut om placeringen av de gemensamma kundservicepunkterna samt om väsentliga förändringar som gäller dem ska föregås av en grundlig språklig konsekvensbedömning, som tillmäts betydelse i beslutsfattandet. För att kunna trygga tillgodoseendet av tjänster på svenska även vid fysiska kundbesök är det av central vikt att kundservicepunkter placeras inom de tvåspråkiga regionerna i landet.

Folktinget föreslår att förvaltningsutskottet skriver in i sitt betänkande att beslut om placeringen av de gemensamma kundservicepunkterna och väsentliga förändringar som gäller dem ska föregås av en grundlig språklig konsekvensbedömning, som ges betydelse i beslutsfattandet.

Enligt 3 b § 1 mom. 7 punkten hör det till Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter att utarbeta en plan för tryggande av kundservice på nationalspråken, och som en del av lägesbilden och uppföljningsinformationen producera information om hur de språkliga rättigheterna tillgodoses vid statens gemensamma kundservicepunkter. Enligt specialmotiveringen ska det genom språkplanering säkerställas att de språkliga rättigheterna beaktas i statens gemensamma kundserviceverksamhet redan i planeringsskedet.

Folktinget ser det som mycket positivt att språkplanering lyfts fram i anslutning till Tillstånds- och tillsynsverkets uppgift att utarbeta en plan för tryggande av kundservice på nationalspråken. Folktinget hänvisar till att systematisk språkplanering innebär att det finns strukturer inom statens gemensamma kundserviceverksamhet för handläggningen av ärenden och för kundkontakter på svenska. En förutsättning för detta är att det finns tillräckliga ekonomiska och personella resurser för att personalen inom kundserviceverksamheten ska kunna erbjuda heltäckande service på både finska och svenska. Genom språkplanering utnyttjas personalens språkkompetens effektivt och planmässigt, vilket främjar myndigheternas förmåga att tillgodose enskilda personers språkliga rättigheter. Erfarenheter från till exempel skatteförvaltningen visar att god planering och systematik, också i språkligt hänseende, ökar myndigheternas samlade effektivitet och resultat.

Folktinget föreslår att vikten av språkplanering i anslutning till Tillstånds- och tillsynsverkets plan för tryggande av kundservice på nationalspråken uppmärksammas särskilt i förvaltningsutskottets betänkande.

Utkast till Statsrådets förordning om statens gemensamma kundserviceverksamhet

I propositionen ingår utkast till förordning av statsrådet om statens gemensamma kundserviceverksamhet. 3 § 1 mom. 1 punkten gäller samråd vid beredning som hänför sig till statens gemensamma kundserviceverksamhet.

Folktinget anser att det är angeläget att Tillstånds- och tillsynsverket utöver de organisationer som ingår i förslaget hör organisationer som företräder den svenskspråkiga befolkningen.

Enligt 3 § 3 mom. ska Tillstånds- och tillsynsverket åtminstone vartannat år utreda tillfredsställelsen hos kunder och referensgrupper i fråga om statens gemensamma kundservicepunkter.

Folktinget understryker vikten av att Tillstånds- och tillsynsverket hör enskilda personer och referensgrupper likvärdigt på finska och svenska samt särskilt utreder erfarenheter om tillgången till kundservice på svenska.

Folktinget föreslår att dessa ställningstaganden beaktas i förvaltningsutskottets betänkande.

Helsingfors den 21 oktober 2025

SVENSKA FINLANDS FOLKTING

Christina Gestrin
folktingssekreterare

Kristina Beijar
sakkunnig i förvaltningsärenden