Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 411/2024 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen Maahanmuuttoviraston ruotsinkielisistä palveluista

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimittanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Mats Löfströmin/r näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 411/2024 vp:

> Miten sisäministeriö varmistaa, että Maahanmuuttovirastolla on ruotsinkielisten palveluiden tarjoamiseksi vaadittavat toimintatavat, kielitaito ja voimavarat?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Suomen perustuslaki (731/1999) turvaa kansalaisten oikeudet käyttää omaa kieltään, suomea tai ruotsia, asioidessaan viranomaisten kanssa. Perustuslain 17 §:n 1 momentin mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Momentissa lausutaan maan virallisen kaksikielisyyden periaate, ja se sisältää ajatuksen kansalliskielten yhdenvertaisuudesta. Kielilaki (423/2003) tarkentaa perustuslain määräyksiä ja säätää yksityiskohtaisemmin viranomaisen velvollisuudesta toteuttaa jokaisen oikeuttaa käyttää suomea tai ruotsia. Kaksikielisen viranomaisen tulee palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi. Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta (424/2003) puolestaan säätää valtion viranomaisten palveluksessa olevalta henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta ja sen osoittamisesta. Maahanmuuttovirasto on kaksikielisenä viranomaisena huolehtinut kielilain mukaisesti ruotsinkielisen palvelun järjestämisestä ja siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä.

Maahanmuuttoviraston palvelukanavia ovat puhelinpalvelu, sähköpostipalvelu sekä käyntiasiakaspalvelu. Henkilökohtaisessa palvelutilanteessa Maahanmuuttovirasto kohtaa asiakkaitaan eri puolilla Suomea sijaitsevissa palvelupisteissä. Henkilökohtaisesti palvellaan laajasti erilaisissa tarpeissa, kuten hakemuksen vireille panoon ja tunnistautumiseen liittyvissä asioissa. Maahanmuuttovirasto on kaksikielinen viranomainen ja palvelee asiakkaitaan maan molemmilla virallisilla kielillä. Lisäksi neuvontaa saa puhelimitse palvelunumeroista, joissa voi valita haluamansa asiointikielen suomen, ruotsin tai englannin. Maahanmuuttoviraston asiakasviestinnän pääkanava Migri.fi-sivusto sisältää aina samat sisällöt kaikilla viraston asiointikielillä ja kuten myös Maahanmuuttoviraston media- ja asiakastiedotteet. Asiakkaat voivat antaa Maahanmuuttovirastolle palautetta esimerkiksi asioinnista ja kielivalikoimasta palautelomakkeella, joka on saatavilla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Maahanmuuttovirasto huolehtii erillisillä toimenpiteillä siitä, että asiakkaan kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä.

Kaikilta asiakaspalvelutyötä tekeviltä edellytetään riittävää ruotsin kielen taitoa. Tämä varmistetaan työhön otettaessa sisällyttämällä ruotsin kielen osaamisen vaatimus tehtäviin, joissa ollaan tekemisissä asiakkaiden kanssa joko puhelimitse, kasvokkain tapahtuvassa palvelutilanteessa tai kirjallisesti asian käsittelyn yhteydessä. Tehtävissä, joissa ruotsinkielisten palvelujen osaaminen korostuu, kuten Ahvenanmaan palvelupisteessä, pyritään rekrytoimaan ruotsin kieltä äidinkielentasoisesti osaavia henkilöitä.

Maahanmuuttoviraston käyntipalvelua koskevassa ohjeistuksessa määritellään ruotsinkielisten palvelujen saatavuus eri tilanteissa. Henkilöstölle on ohjeistus siitä, miten ruotsinkieliset asiakkaat huomioidaan, ja keille heidät voidaan tarvittaessa ohjata, jos itse ei pysty palvelemaan ruotsiksi.

Maahanmuuttovirasto tarjoaa työntekijöilleen maksutonta ruotsin kielen koulutusta, jossa päivitetään ja vahvistetaan kielen osaamista.

Digitaalisia palvelujaan kehittäessään Maahanmuuttovirasto huomioi jo niiden suunnittelu- ja toteuttamisvaiheessa maan molemmat viralliset kielet. Viraston käytössä olevat digitaaliset viranomaispalvelut kuten Enter Finland-verkkopalvelu ja sähköinen ajanvarauspalvelu ovat käytettävissä molemmilla virallisilla kielillä. Maahanmuuttovirasto on hankkimassa vuonna 2025 uuden ajanvarausjärjestelmän, jossa asiakkaan asiointikieli huomioidaan entistä paremmin.

Sisäministeriö tulosohjaa Maahanmuuttovirastoa yhdessä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa. Maahanmuuttovirastolle pyritään varmistamaan riittävät resurssit lakisääteisten tehtävien hoitamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi valtion talousarviossa ja julkisen talouden suunnitelmassa. Rahoitustarpeiden kattamiseksi hyödynnetään myös käytettävissä olevat EU:n rahoitusvälineet. Osa Maahanmuuttoviraston toiminnasta katetaan viraston maksullisen toiminnan tuloilla. Viraston maksullinen toiminta koostuu pääasiassa oleskelulupien sekä kansalaisuushakemusten- ja ilmoitusten käsittelymaksuista.

Hallitus toteuttaa hallituskauden aikana uudistuksia, joiden tavoitteena on vahvistaa ruotsin kielen osaamista ja kielellisten oikeuksien toteutumista yhteiskunnassa. Ruotsinkielisten hakeutumista valtion virkoihin edistettiin 1.8.2024 voimaan tulleella muutoksella lakiin julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta. Ruotsinkieliset voivat suorittaa maksutta suomen kielen erinomaista taitoa osoittavan tutkinnon, joka pääsääntöisesti on kelpoisuusvaatimuksena valtionhallinnon virkoihin. Lisäksi ruotsinkielistä kotoutumista on edistetty ELY-keskuksissa toteuttamalla muun muassa ruotsinkielistä kotoutumiskoulutustatyövoimakoulutuk-sena ja KEHA-keskuksessa, joka kehittää ja koordinoi valtakunnallisesti ruotsiksi kotoutumista.

Helsingissä 20.11.2024

Sisäministeri Mari Rantanen

VN/31117/2024-SM-2

Seuraavat henkilöt ovat allekirjoittaneet tämän asiakirjan sähköisesti /

Följande personer har undertecknat denna handling elektroniskt /

This document has been signed electronically by the following persons:

Rantanen Mari 91308096E

2024-11-29