



10.09.2018

Asia/7

§ 529

V 26.9.2018, Valtuutettu Said Ahmed Suldaanin aloite selko- ja monikielisyydestä kaupungin toiminnassa ja päätöksenteossa

HEL 2018-003226 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian viikoksi pöydälle.

Käsittely

Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti panna asian viikoksi pöydälle Paavo Arhinmäen ehdotuksesta.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Maija-Liisa Kasurinen, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 37956
maija-liisa.kasurinen(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto päättää katsoa valtuutettu Said Ahmed Suldaanin aloitteen loppuun käsitellyksi.

Esittelijän perustelut

Valtuutettu Said Ahmed Suldaan ja 35 muuta valtuutettua esittävät aloitteessaan, että Helsinki viestii toiminnastaan ja merkittävimmistä päätöksistään selkokielellä. Lisäksi kaupungin pitää samoin viestiä viidellä yleisimmällä vieraskielellä (ts. venäjäksi, viroksi, somaliksi, englanniksi ja arabiaksi) ja näiden lisäksi myös saameksi.

Hallintosäännön 30 luvun 11 §:n 2 momentin mukaan kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuuston käsiteltäväksi aloitteen, jonka on allekirjoittanut vähintään 15 valtuutettua.

Taustatietoa

Kaupunki edistää toiminnassaan kaupunkilaisten ja henkilöstön tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta, sosiaalista koheesiota ja osallistavaa toimin-



tatapaa. Kaupunkia kehitetään yhdessä kaupunkiyhteisön kanssa. Julkisen organisaationa kaupungin toiminta perustuu avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen. Helsinki edistää vuorovaikutusta kaupunkiyhteisön kanssa sekä auttaa myös heikommassa asemassa olevia osallistumaan kaupungin kehittämiseen. Väestöryhmien välisen ja alueiden välisen eriytymisen vähentäminen on yksi kaupungin keskeisistä tavoitteista. Sosiaalisen yhtenäisyyden kehittäminen on hyvän ja kilpailukyisen kaupungin elinehto.

Kaupungin viestintää ohjaavat kuntalaki, julkisuuslaki, perustuslaki, kielilaki sekä kaupungin hallintosääntö, viestinnän linjaukset ja viestinnän ohjeet. Viestintää ohjaavat lait ja ohjeet korostavat, että kaupungin viestinnässä käytetään selkeää, asiallista ja ymmärrettävää kieltä sekä otetaan huomioon eri asukasryhmien tarpeet.

Kielilain mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Kaupunki viestii toiminnastaan ja päätöksistään pääsääntöisesti kotimaisilla kielillä. Oikeudesta käyttää viranomaisissa muita kieliä kuin suomen, ruotsin ja saamen kieltä säädetään eri aloja koskevassa lainsäädännössä.

Kaupunginhallituksen hyväksymissä viestinnän ohjeissa (korj. Khs 17.6.2013) sanotaan:

Kaupungin ulospäin suuntautuvassa viestinnässä tulee ottaa tasapuolisesti huomioon suomen- ja ruotsinkielisen väestön tarpeet. Yleisölle tarkoitetut tiedotteet ja esitteet on aina julkaistava molemmilla virallisilla kielillä. Myös muussa tiedottamisessa, esimerkiksi joukkoviestimille tarkoitetuissa tiedotteissa, on huolehdittava sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarpeista, vaikka velvollisuutta kääntää kaikkea tiedotusaineistoa sellaisenaan toiselle kotimaiselle kielelle ei olekaan.

Kielilaki ei pääsääntöisesti velvoita viranomaista tiedottamaan muilla kielillä. Kaupunki voi viranomaisena kuitenkin antaa parempaa kielellistä palvelua kuin kielilaki edellyttää. Niin ikään hyvään hallintoon kuuluva asianmukaisen käsittelyn vaatimus voi edellyttää, että asian käsittelyssä käytetään muutakin kieltä.

Selkokieli on yleiskieltä yksinkertaisempaa kieltä, jonka sisältöä, rakennetta ja sanastoa muokataan helpommaksi ymmärtää. Selkokieli on avuksi henkilöille, joilla on vaikeuksia ymmärtää tavallista yleiskielistä tekstiä. Syynä saattaa olla esimerkiksi puutteellinen yleiskielen taito tai lukemisen vaikeudet. Selkokieltä voivat tarvita muun muassa dysfaattikot, kehitysvammaiset, lukiongelmaiset, maahanmuuttajat, vanhukset, vastikään lukemaan oppineet sekä suomen kieleen ja kulttuuriin tutustuvat muunkieliset ihmiset. Selkokielen kohderyhmiin kuuluu noin 8 - 12 prosenttia väestöstä.



Selkokielessä yleiskieltä käännetään selkokieleksi, ja kääntämiseen tarvitaan selkokielen kääntäjiä. Selkokielistä tiedotusta ja selkokielen asemaa edistää Suomessa valtakunnallinen Selkokeskus.

Selko- ja monikielisten palvelujen nykytilanne

Helsingin kaupungin muunkielisille asiakkaille tiedotetaan kaupungin viestinnän ohjeiden mukaan mahdollisuuksien mukaan heidän omalla äidinkielellään. Tätä varten kaupungilla on verkkosivuja useammalla muulla kielellä sekä muunkielisille tarkoitettuja neuvontapisteitä. Kaupunki toimii myös yhteistyössä Helsingissä ilmestyvien muunkielisten joukkoviestimien kanssa kaupunkia ja sen palveluja koskevan tiedon- saannin parantamiseksi.

Suomen- ja ruotsinkielisen väestön rinnalla merkittävä osa helsinkiläisistä puhuu äidinkielenään jotain muuta kuin kotimaisia kieliä. Heille on mahdollisuuksien mukaan kyettävä viestimään kaupungin toiminnasta ja päätöksenteosta heidän omalla äidinkielellään. Kaupungin asiakas- tiedotteita käännetäänkin muun muassa viroksi, venäjäksi, somaliksi, arabiaksi ja englanniksi. Käytännössä tarve yksittäisiin käännöksiin tulee eri toimialojen toimipisteistä, joissa arvioidaan tapauskohtaisesti tarvittavat käännökset.

Kaupunki julkaisee verkkosivuillaan tietoa toiminnastaan ja palveluis- taan useilla kielillä. Hel.fi:ssä on kotimaisilla kielillä julkaistujen sivusto- jen lisäksi laaja englanninkielinen sivusto sekä suppeammat saksan-, ranskan- ja venäjänkieliset sivut.

Maahanmuuttajille suunnatuilla sosiaalisen median sivuilla tarjotaan si- sältöjä myös muilla kielillä, kuten venäjäksi.

Päätösasiakirjojen kieliversioissa noudatetaan kaupunginvaltuuston päätöstä, jonka mukaan valtuuston asiakirjat käännetään ruotsiksi, mutta kaupunginhallituksen ja lautakuntien ei. Lautakuntien ruotsinkie- listen jaostojen asiakirjat ovat ruotsiksi. Viranhaltijapäätöksistä julkais- taan ruotsiksi esimerkiksi kasvatuksen ja koulutuksen ruotsinkielisen palvelukokonaisuuden johtajan päätökset.

Helsinginseutu.fi-sivuilla tarjotaan sisältöä suomeksi, ruotsiksi ja eng- lanniksi. Sivulla on sisältöjä myös selkokielellä sekä suomen- ja ruot- sinkielisellä viittomakielellä.

Infopankki.fi on 12-kielinen maahanmuuttajille suunnattu verkkopalvelu, joka tiedottaa suomalaisesta yhteiskunnasta, palveluista sekä maahan- muuttajien oikeuksista ja velvollisuuksista. Helsingillä on palvelussa omat sivut, jotka kertovat uusille helsinkiläisille keskeisistä Helsingin



kaupungin ja muiden viranomaisten palveluista. Palvelussa on mukana 18 muuta kuntaa sekä useita valtion organisaatioita.

Tavoitteena on, että Infopankki.fi:n tekstit ovat ymmärrettäviä myös silloin, kun suomi ei ole palvelun käyttäjän äidinkieli. Palvelun suomenkieliset sivut on kirjoitettu selkeällä yleiskielellä, jossa on paljon selkokielelle tunnusomaisia piirteitä. Vaikeita lauserakenteita on vältetty, ja pitkät virkkeet pyritään jakamaan useiksi eri virkkeiksi. Sanaston helpouteen kiinnitetään paljon huomiota, ja vaikeita termejä selitetään tarvittaessa. Ymmärtämistä tukevat myös lyhyet kappaleet, luettelot ja väliotsikot.

Infopankin muut kielet ovat ruotsi, englanti, venäjä, viro, ranska, espanja, turkki, somali, kiina, persia ja arabia. Kaikki kieliversiot ovat identtisiä: palvelun tavoite on kertoa tasapuolisesti suomalaisesta yhteiskunnasta. Kääntäjiä on ohjeistettu käyttämään selkeää kieltä, ja käännösten selkeyttä on käytetty myös laadun arviointikriteerinä käännöshankinnoissa. Toimitustyössä seurataan kiinteästi selkokielen aseman edistämistä.

Sisältöjen laajuuden vuoksi Infopankki.fi:ssä keskitytään yhteiskunnan pysyviä palvelurakenteita koskevaan tiedottamiseen. Infopankki opastaa 12 kielellä miten haetaan kouluun tai varhaiskasvatukseen, mutta ei kerro toimialojen päätöksistä.

Helsingin yleisneuvonta Virka-info neuvoo kaupungin palveluihin ja maahanmuuttoon liittyvissä asioissa usealla kielellä, muun muassa englanniksi, arabiaksi, ranskaksi, venäjäksi, somaliksi, dariksi ja farsiksi.

Neuvonnassa selkokielisyyteen on kiinnitetty erityistä huomiota Maahanmuuttajien Helsinki -sivustolla olevassa maahanmuuttoneuvonnan esittelyssä. Maahanmuuttajille suunnattujen sivujen rakentamisessa kiinnitettiin erityisen paljon huomiota selkeään kieleen, koska suurimmalle osalle maahanmuuttoneuvonnan asiakkaista suomi tai englanti ei ole äidinkieli.

Englannin kielellä voi saada kaikki palvelut myös Helsingin kaupungin koordinoimassa International House Helsinki (IHH)-palvelupisteessä, jossa pääkaupunkiseudulle tulevien maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluita on kerätty saman katon alle. IHH-konseptin jatkokehittämistä valmistellaan työ- ja elinkeinoministeriön ja muiden toimijoiden kanssa.

Kaupungin yrityspalveluissa (NewCo Helsinki) perustettaville kasvuyritykselle palvelua tarjotaan englanniksi ja usealla muulla kielellä.



Kaupungin toimialojen viestinnän tavoitteena on viestiä toiminnastaan ja päätöksenteosta selkeällä kielellä. Toimialojen lautakunnilta pyydettiin lausunnot valtuutettu Mari Holopaisen aloitteeseen englannin kielen ottamisesta Helsingin kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi (khs 30.5.2018, HEL 2017-012445 T 00 00 03).

Tuolloin lautakuntien lausunnoissa todettiin, että englanninkielisten palveluiden nykytaso on kattava. Kaikkien toimialojen peruspalveluissa käytetään englantia laajasti, ja asioimistulkkia käytetään tarvittaessa.

Sosiaali- ja terveystoimialalla korostetaan asiakkaan mahdollisuutta käyttää palveluita eri kielillä. Tämä madaltaa kynnystä hakeutua palveluiden piiriin ja vahvistaa asiakkaan mahdollisuuksia omasta terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimiseen.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla Helsingin monikulttuurisuus näkyy selvästi. Siellä palveluiden piirissä olevista oppijoista joka viides puhuu äidinkielenään jotain muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia. Toimialalla pidetäänkin tärkeänä, että palvelua on jatkossakin saatavilla englanniksi ja mahdollisuuksien mukaan myös muilla vierailia kielillä.

Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimiala totesi lausunnossaan, että koko heidän toimialallaan englanti on jo varsin luonteva palvelu-, viestintä- ja työkieli. Esimerkiksi nuorisopalveluissa kohdataan myös tilanteita, joissa asiakas ei puhu suomea eikä englantia. Vaikka nuorisopalveluiden henkilökunta pystyy pääosin kommunikoimaan englanniksi, myös selkeän suomen kielen ja muiden yleisimpien maahanmuuttajakielten osaaminen on tärkeää.

Kaupunkiympäristön lausunnossa korostettiin osallisuuden vahvistamista ja kielellisten esteiden vähentämistä, jotta kaikilla kaupunkilaisilla olisi mahdollisimman matala kynnys osallistua myös kaupunkiympäristön kehitykseen liittyvään keskusteluun.

Toimialojen verkkosivut tarjoavat sisältöä ja uutisia suomen ja ruotsin lisäksi englanniksi. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala uudistaa verkkosivunsa kuluvan vuoden aikana entistä siten, että tiedon löydettävyyden lisäksi kiinnitetään erityistä huomiota selkokielen käyttöön.

Pääkaupunkiseudun kaupunginkirjastojen Helmet.fi-sivustolla kirjastopalveluista kerrotaan suomen, ruotsin ja englannin kielen lisäksi myös venäjäksi. Osalla kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan viestijöistä on Selkokeskuksen koulutuksessa saadut valmiudet tuottaa selkokieltä. Esimerkiksi kaupunginkirjaston käyttösäännöt on tuotettu myös selkokielellä. Toimialan toimintaa esittelevässä esitemateriaalissa otetaan huomioon eri kieliset kohderyhmät. Kaupunginkirjasto on tuottanut kirjaston



palvelujen esitteen 13:lla kielellä muun muassa maahanmuuttajia silmällä pitäen.

Helsingin kaupunki uudistaa sähköiset verkkopalvelunsa saavutettavuusdirektiivin mukaisiksi 23.9.2020 mennessä. Tämä koskee hel.fi-pääsivustoa ja siihen kuuluvia verkkopalveluita sekä kaikkia kaupungin sähköisiä osallistumispalveluita kuten palautejärjestelmää, Helsinki-kanavaa, osallistu.hel.fi-sivustoa, Kerrokantasi-palvelua sekä uusia digitaalisia palveluita. Kaupungin palvelukartta on jo saanut saavutettavuus huomioitu -leiman.

Saavutettavuus kuuluu olennaisena osana suunnittele kaikille -periaatteen, millä pyritään varmistamaan kaikille käyttäjille tasavertaiset mahdollisuudet käyttää digitaalisia palveluita riippumatta kuulo- tai näkökyvystä, motorisista edellytyksistä tai toimintarajoitteista.

Vaikka kaupungilla ei ole velvollisuutta laatia kaikkia kaupungin tiedotteita jokaisella kuntalaisen äidinkielellä, kaupunki pyrkii viestinnässään ottamaan huomioon mahdollisuuksien mukaan suomen- tai ruotsinkielisten lisäksi myös muunkieliset asukasryhmät, ja viestintää tuotetaan siten tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan myös muille kielille.

Kustannusvaikutukset

Kustannusvaikutuksiin kiinnitetään lausunnoissa erityistä huomiota. Kaupungin toiminnasta ja päätöksenteosta kertominen selkokielellä ja useammalla vieraalla kielellä moninkertaistaisi kaupungin käännöskustannukset. Hallintoprosessissa syntyvät asiakirjat pitäisi kääntää useille kielille, mikä vaatisi merkittäviä uusia resursseja. Kustannuksia tulisi lisäksi lukuisten erilaisten lomakkeiden käännöksistä ja tietojärjestelmien, erityisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmien, muutostöistä.

Jos koko päätöksentekoon liittyvä hallintoprosessi muutoksenhakuihin halutaan toteuttaa kotimaisten kielten lisäksi myös selkokielellä ja useammilla vierailta kielillä, se edellyttäisi muutoksia myös kaupungin ulkopuolisten toimijoiden, kuten valtion valvontaviranomaisten toimintaan. Henkilöstön lisäkoulutus tulisi myös aiheuttamaan kustannuksia. Henkilöstölle tarjotaan kielikoulutusta, mutta esimerkiksi hallintopäätösten tekemiseen sekä asiakas- ja potilastyön hoitamiseen ja dokumentointiin useilla kielillä tarvittaisiin nykyistä laajempaa koulutusta. Asiakaspalvelutehtävissä työskentelevillä myös ruotsin kielen taito kaippa usein tukea.

Kaupunki kouluttaa ja edistää henkilöstön osaamista myös kielitaitoon liittyvissä kysymyksissä. Jos palvelutoiminnassa on katsottu jonkun muun kuin kotimaisten kielten osaaminen tärkeäksi, voidaan kielitaitoa edellyttää rekrytointitilanteessa tai vaihtoehtoisesti kouluttaa omaa hen-



kilöstöä tehtävään. Tällaisissa tehtävissä henkilöstölle voidaan maksaa myös erillistä korvausta kielitaitoon liittyvästä osaamisesta.

Kustannukset selkokielen ja useampien vieraiden kielten käyttöönotosta kaupungin toiminnan ja päätöksenteon viestinnässä olisivat suuret, ja nämä kustannukset tulisi ensin kartoittaa niin kaupunginkansliassa kuin toimialoilla. Selvityksestä pitäisi ilmetä muun muassa, millaisia toimenpiteitä se edellyttäisi, millaisia lisäresursseja vaatisi, millaisia kustannuksia käännettävien palveluiden materiaalit, lomakkeet ja tietojärjestelmämuutokset aiheuttaisivat ja millaisia kehitystarpeita henkilöstön kielitaidon osaamisessa on. Selvityksessä olisi hyvä kuulla myös kaupunkilaisia selkokielen ja monikielisten palveluiden järjestämisessä ja kartoittaa millaisia vaikutuksia asialla olisi valtion valvontaviranomaisen toimintaan muutoksenhakuprosesseihin liittyen. Edellä lueteltujen seikkojen valossa tällaisen selvityksen käynnistämistä ei kuitenkaan ole ainakaan tällä hetkellä pidettävä tarpeellisena.

Kaupunginhallituksen ohjeistus

Selko- ja monikielisyyden vahvistaminen tukee kaupungin yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotyötä ja edistää siten kaupungin strategisia tavoitteita rakentaa yhdessä maailman toimivinta kaupunkia.

Mahdollisuus selkokielen ja useiden kielten käyttöön lisää kaupungin houkuttelevuutta ja helpottaa muunkielisten asettumista ja asioimista kaupungin kanssa.

Kaupunginhallitus kehottaa toimialoja ottamaan toiminnan ja päätöksenteon selko- ja monikielisyyttä koskevat tarpeet huomioon ja huolehtimaan näiden palveluiden toteutumisesta osana normaalia vuosittaista talouden ja toiminnan suunnittelua. Koska palveluilla on eri lähtökohdat selko- ja monikielisten palvelujen vaatimusten suhteen, tulee näiden lisääminen toteuttaa palvelukohtaisesti.

Kaupunginhallitus kannustaa toimialoja löytämään kunkin toimialan omalle toiminnalle luontevia tapoja palvella kaupunkilaisia selko- ja monikielisesti ja pitää tärkeänä, että kehitystyötä tehdään palveluiden sisällä, jolloin toimialat voivat itse kehittää toimintaansa parhaiten soveltuvat käytännöt. Tämä pitää toteuttaa niin, että kunkin palvelun asiakkaiden tarpeet otetaan mahdollisimman hyvin huomioon.

Kaupunginhallitus toteaa, että mahdolliset puutteet selko- ja monikielissä palveluissa pitää korjata, jos ne liittyvät sellaisiin tehtäviin, joissa näillä palveluilla on erityistä merkitystä. Palveluiden kohdalla toimialojen pitää käynnistää tarvittavat toimenpiteet ja lisätä valmiuksia niiden antamiseen.



10.09.2018

Asia/7

Päätösehdotuksen valmisteluun ovat osallistuneet kaupunginkanslian osallisuus ja neuvonta -yksikkö ja viestintäyksikkö. Siihen on käytetty myös näkemyksiä lausunnosta HEL 2017-012445 T 00 00 03, joka annettiin valtuutettu Mari Holopaisen valtuustoaloitteeseen englannin kielen ottamisesta Helsingin kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Maija-Liisa Kasurinen, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 37956
maiya-liisa.kasurinen(a)hel.fi

Liitteet

1 Valtuutettu Said Ahmed Suldaanin aloite

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki PL 1
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566