

12.3.2020

# Kielisuunnitelma, rakentamispalveluliikelaitos Stara

## Sisällys

1. Kielelliset oikeudet ja kaksikielisyyden lähtökohdat.....	2
2. Ruotsinkielisten palvelujen järjestäminen.....	2
3. Rekrytointi .....	3
4. Henkilöstön kielitaito ja koulutus .....	3
5. Viestintä.....	4
6. Täytäntöönpano, seuranta ja vastuunjako .....	4

## 1. Kielelliset oikeudet ja kaksikielisyyden lähtökohdat

Helsinki on kaksikielinen kaupunki, jolla on velvollisuus tuottaa palvelunsa sekä suomen että ruotsin kielellä. Kielelliset oikeudet on turvattu perustuslaissa ja kielilaissa.

Perustuslain 17 §:n mukaan julkisen vallan on huolehdittava maan suomen- ja ruotsinkielisen väestön sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista samanlaisten perusteiden mukaan. Kielilain 10 §:n mukaan kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia.

Valtioneuvoston kansalliskielistrategiaa koskevan periaatepäätöksen mukaan suomea ja ruotsia puhuvien kielelliset perusoikeudet tulisi toteutua täysimittaisesti ja kahdesta kansalliskielestä seuraavat hyödyt saada yhteiskunnan käyttöön. Suomessa on kaksi elinvoimaista kansalliskieltä ja molemmat kielet näkyvät, kuuluvat ja hyväksytään.

Helsingin kaupungin hallintosäännön 25 luvun 1 §:n mukaan kaupungin hallinto ja palvelut on järjestettävä niin, että asukkaita ja palvelujen käyttäjiä pystytään palvelemaan heidän omalla kielellään, suomen tai ruotsin kielellä, kaikilla kaupungin tehtäväalueilla ja että muutoinkin asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kielelliset oikeudet turvataan. Helsingin kaupunkistrategiassa painotetaan elävää kaksikielisyyttä Helsingin rikkautena.

## 2. Ruotsinkielisten palvelujen järjestäminen

Liikelaitos Stara tuottaa palveluja kaupungin toimialojen ja liikelaitosten tarpeisiin. Staran tilaajaorganisaatiot vastaavat pääosin kuntalais- ja viranomaistiedottamisesta. Stara toteuttaa kuntalaistiedottamista kuten työmaatiedottamista kaksikielisesti tilaajan ohjeiden mukaan.

Staran palvelut Helsingille sekä palvelujen yhteystiedot on kuvattu verkkosivuilla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Staralla ei ole kuntalaisille suunnattuja asiakaspalvelupisteitä. Toimipisteiden kaksi- tai useampikielisten opasteiden tarve arvioidaan tapauskohtaisesti. Kuntalaisten palautteisiin vastataan kaupunkiyhteisessä palautejärjestelmässä molemmilla kansalliskielillä.

Staran asiakkuuspäällikkö koordinoi verkostoa ruotsinkielentaitoisesta henkilöstöstä, jotta tarvittaessa voidaan osoittaa riittävän kielitaitoinen henkilö kommunikoimaan eri sidosryhmien kanssa myös ruotsiksi.

### 3. Rekrytointi

Rekrytointeja suunniteltaessa pohditaan tehtäväkohtaisesti mitä kielitaitoa tarvitaan. Hakuilmoituksessa ilmoitetaan muiden koulutusvaatimusten lisäksi aina myös vaadittava kielitaito, joka tulee ottaa huomioon, kun tehtävää täytetään. Tehtävän kelpoisuusehtoihin sisältyvä kielitaito huomioidaan tehtäväkohtaisessa palkassa. Rekrytoinneissa voidaan joissain tapauksissa laskea kielitaito eduksi, vaikka se ei olisi edellytyksenä haettavana olevassa tehtävässä.

Kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen mukaan viranhaltijalle ja työntekijälle voidaan maksaa varsinaiseen palkkaan kuuluvaa kielilisää, jos tehtävissä edellytetään äidinkielen lisäksi toisen kotimaisen kielen, saamen kielen tai viittomakielen hallintaa ja ellei kielitaitovaatimusta ole otettu huomioon tehtäväkohtaisessa palkassa. Viran tai tehtävän kelpoisuusvaatimuksiin kuuluva kielitaito otetaan huomioon tehtäväkohtaisessa palkassa ja muu kielitaito henkilökohtaisessa lisässä.

Kielitaidon ottaminen huomioon palkkauksessa edellyttää, että kielitaitoa käytetään yleisön- ja asiakaspalvelutehtävässä toistuvasti ja lähes päivittäin. Kielitaito otetaan palkkauksessa huomioon myös sellaisissa vaativissa palvelutehtävissä, joissa palvelun saaminen äidinkielellä on asian luonteen vuoksi korostunut. Palkkauksessa ei oteta huomioon hyvääkään kielitaitoa, ellei sitä tarvita työtehtävissä.

### 4. Henkilöstön kielitaito ja koulutus

Henkilöstön kielitaitoa kartoitetaan, jotta liikelaitoksella on tiedossa työntekijöiden äidinkieli ja muu kielitaito. Tässä painotetaan käytännöllistä, ei muodollista, kielitaitoa.

Työntekijälle voidaan maksaa kielilisää kielitaidosta, joka ei ole rekrytoidessa sisällynyt tehtävän kelpoisuusehtoihin ja jota työntekijä käyttää yleisön- ja asiakaspalvelutehtävissä toistuvasti. Lisäksi hänellä tulee olla todistus kielitaidostaan, jos tehtävässä vaaditaan muuta kuin suullista osaamista.

Kielitaito voidaan osoittaa opintojen yhteydessä. Säännökset siitä, millä tutkinnoilla voidaan todistaa erinomainen, hyvä ja tyydyttävä kielitaito löytyvät [valtioneuvoston asetuksesta suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtionhallinnossa](#). Jos työntekijällä ei ole tarvittavaa todistusta opintojen puolesta, hän voi suorittaa [valtionhallinnon kielitutkinnon](#).

Tarkemmat ohjeet kielitaidon huomioimisesta sekä kielitaidosta maksettavan henkilökohtaisen lisän suuruus on kerrottu [kaupungin pysyväisohjeessa kielitaidon huomioimisesta palkkauksessa](#).

Henkilöstölle järjestetään ruotsin ja suomen kielen koulutusta. Tarpeet kielikoulutuksiin osallistumisesta kartoitetaan työntekijöiltä vuosittaisen onnistumiskeskusteluun kuuluvan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman avulla. Havaittujen kehittämistarpeiden mukaisesti pyritään työntekijöille järjestämään mahdollisuus osallistua kielikoulutuksiin. Tiedot järjestettävistä koulutuksista löytyvät Helmi-intrasta / Helmi-intran koulutuskalenterista.

## 5. Viestintä

Stara noudattaa viestinnässään kaupunkitason linjauksia ja tilaajan ohjeita viestinnästä.

Liikelaitoksella on käytävissä vähintään yksi tiedottaja, joka tarvittaessa viestii ja tuottaa sisältöä ruotsin kielellä. Ruotsinkielentaitoisen tiedottajan yhteystiedot on nähtävissä ulkoisilla verkkosivuilla.

Liikelaitoksen verkkosivuille tuotetaan sisältöä kattavasti sekä suomeksi että ruotsiksi. Kaupunkilaisia merkittävällä tavalla koskevat uutiset julkaistaan kahdella kielellä. Sivuston kieliversiot tarkistetaan aina päivitysten yhteydessä.

Käännöspalvelut hankitaan ostopalveluna kaupungin kilpailuttamien toimistojen joukosta.

## 6. Täytäntöönpano, seuranta ja vastuunjako

Kielisuunnitelma päivityksineen käsitellään ja sen toteutumista seurataan liikelaitoksen kokousrakenteen mukaisesti.

Kieliverkoston koordinointi, asiakkuuspäällikkö Antti Rusko, [antti.rusko@hel.fi](mailto:antti.rusko@hel.fi), puh. 09 310 39338.

Rekrytointi, Henkilöstön kielitaito ja koulutus, henkilöstöpäällikkö Tommi Majanen, [tommi.majanen@hel.fi](mailto:tommi.majanen@hel.fi), puh. 09 310 39270.

Viestintä, viestinpäällikkö Päivi Seikkula, [paivi.seikkula@hel.fi](mailto:paivi.seikkula@hel.fi), puh. 09 310 38610.