



05.10.2022

Ärende/13

## § 240

### Ledamoten Alviina Alametsäs motion om att underlätta användningen av engelska i Helsingfors

HEL 2022-001521 T 00 00 03

#### Beslut

Stadsfullmäktige betraktade motionen som slutbehandlad.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Elina Nurmi, johtava asiantuntija, telefon: 310 36400  
elina.nurmi(a)hel.fi

#### Bilagor

1 Valtuustoaloite 02.02.2022 Alametsä Alviina Monikielinen Helsinki: englannin kielellä pärjäämistä on helpotettava Helsingissä

#### Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

#### Beslutsförslag

Beslutet stämmer överens med förslaget.

#### Föredragandens motiveringar

Ledamoten Alviina Alametsä och 16 andra ledamöter konstaterar i sin motion att rådgivning om att starta eget företag, sysselsättning och flera bastjänster förblir utom räckhåll för flera helsingforsbor. Orsaken till detta är att det saknas ett lämpligt kontaktspråk. Bristfälligt språkutbud gör det svårare att uträtta ärenden exempelvis inom hälsovårdstjänsterna. I motionen föreslås att staden ska utreda i vilka tjänster det finns skäl att också erbjuda engelska som kontaktspråk samt att förstärka ställningen också för andra språk som talas i Helsingfors. I motionen föreslås dessutom att staden ska satsa på att informera om tjänster på lättläst språk.

Enligt 30 kap. 11 § 2 mom. i den förvaltningsstadga som gällde fram till maj 2022 ska stadsstyrelsen förelägga fullmäktige en motion som undertecknats av minst 15 ledamöter.

Utgångspunkter för utvecklingsarbete: stadens strategi och verksamhetsprogram



I Helsingfors stadsstrategi (2021–2025) och Helsingfors prioriteringar för att främja integration 2022–2025 fastställs att staden erbjuder tjänster på engelska, ordnar mångspråkig rådgivning för bostadsområden och kommunicerar på flera språk och via flera kanaler. Behovet av att använda lättläst språk kartläggs och vid behov vidtas åtgärder. I Helsingfors åtgärdsprogram för arbets-, utbildnings- och entreprenörskapsbaserad invandring (2022–2025), som preciserar stadsstrategins riktlinjer, fastställs dessutom till exempel att de kundgränssnitt som centralt förknippas med lockandet av internationella experter och företagare också ska finnas tillgängliga på engelska före år 2025. Under strategiperioden utvecklas också stadens engelskspråkiga kommunikation och tillgången till engelskspråkiga daghems- och skolplatser tryggas året runt.

#### Kunskapsunderlag som stöder utvecklingsarbetet

Engelskans ställning i stadens tjänster och kommunikation har utvecklats inom hela organisationen under flera års tid. Stadsfullmäktige behandlade i maj 2018 (30.5.2018, § 146) en motion om att införa engelskan som ett tredje servicespråk i Helsingfors. I motionssvaret konstaterades att ibruktagande av engelska som ett officiellt kontaktspråk sannolikt skulle öka Helsingfors internationella dragningskraft och konkurrenskraft, men det skulle också medföra betydliga tilläggskostnader i form av till exempel mångdubbla översättningskostnader och kostnader för dyra ändringar i datasystem. Utgående från dessa observationer beslöt stadsfullmäktige att inte främja målet för att ge engelskan samma likvärdiga ställning som finskan och svenskan. Staden har ändå förbundit sig till att stärka engelskans ställning som kontakt- och kommunikationsspråk på alla andra tillgängliga sätt.

På grund av fullmäktigemotionen tillsatte borgmästare Jan Vapaavuori i februari 2019 en arbetsgrupp (1.2.2019, § 23) för att utreda behovet av att utveckla engelskspråkiga tjänster och kommunikation. Utgående från arbetsgruppens utredning utarbetades ett tvåårigt utvecklingsprogram för service på engelska (2020–2021) som innehöll över 30 utvecklingsåtgärder. Åtgärderna gällde alla stadens sektorer och största delen av dem genomfördes på ett lyckat sätt inom utgången av programperioden.

Styr- och projektgrupperna som ansvarade för uppföljning och koordinering av programmet har fortsatt sin verksamhet efter årsskiftet och utarbetat planer för vidareutveckling av verksamheten. Grupperna upprätthåller också situationsbilden på stadsnivå, som efter 2019 har preciserats bland annat genom tilläggsutredningar som genomförts vid stadskansliet och sektorerna. Tilläggsutredningar har tagits fram om exempelvis nuläget för stadens översättningstjänster (2021) och hand-



lednings- och rådgivningstjänster avsedda för personer med främmande språk som modersmål (2021) samt behovet för engelskspråkiga tjänster inom kultur- och fritidssektorn (2022, på kommande). Situationsbilden uppdateras i realtid genom de upplevelser och iakttagelser som förmedlas via kundkontakter, personalen och intressegrupperna.

Stadsstyrelsen anser att de redan genomförda utrednings- och uppföljningsåtgärderna är tillräckliga för att få en aktuell situationsbild. För tillfället finns det inget behov av att utarbeta en sådan utredning som föreslås i motionen. I stället för tilläggsutredningar är det viktigt att svara på de identifierade utvecklingsbehoven och kritiskt värdera hur åtgärderna lyckats och deras effekter.

Nuläget för service och kommunikation på olika språk och de viktigaste utvecklingsåtgärderna

#### Allmän rådgivning

Stadens allmänna rådgivningstjänster, Helsingfors-info, erbjuder rådgivning om stadens tjänster och invandringsfrågor på nio olika språk. Kunderna betjänas på finska, svenska, engelska, franska, arabiska, ryska, somaliska, farsi och estniska. Dessutom används mobiltolknings-tjänsten Túlka som utnyttjas i situationer där det inte finns ett gemensamt språk med kunden. Tjänsten utvecklas som en del av utvecklingsprojektet Avoin ovi palveluihin. Projektets syfte är att utveckla och förenhetliga stadens praxis inom rådgivningsarbetet.

Rådgivning som är mer ingående än allmän rådgivning, särskilt i fråga om myndighetsärenden, erbjuds av International House Helsinki som ligger i Sörnäs i Helsingfors. Vid servicepunkten International House Helsinki har staden samlat största delen av sina rådgivnings- och myndighetstjänster som är riktade till invandrare under samma tak. Vid servicepunkten kan kunderna utträta ärenden på plats eller via tidsbokning på finska, svenska och engelska, samt vid behov också på andra språk som personalen behärskar.

#### Sysselsättnings- och företagstjänster

För kunder vid stadens sysselsättningstjänster erbjuds service i princip alltid på finska, svenska och engelska, samt på kundens eget språk ifall den anställda och kunden har ett gemensamt språk. Kundservice på kundens eget språk stöds även med hjälp av köptjänster. Kundservice på kundens eget språk erbjuds för tillfället bland annat under samhällsorienteringsperioder, orienteringsperioder för snabb sysselsättning, kurser för digitalkompetens inom ramen för projektet Digi(työ)elämä, Jobbvägen-coachning samt arbetsträning. Ifall tjänstemannen och kunden inte har ett gemensamt språk har kunden med stöd av lagen rätt



att anlita en tolk. Även rådgivning som gäller sysselsättningstjänster kan vid behov tolkas.

Staden erbjuder rådgivning till blivande företagare på finska, svenska, engelska, estniska, ryska, arabiska och spanska. Företagsinfo ordnas på finska, svenska, engelska, estniska, ryska och arabiska. För startup-företagare och team som är intresserade av Helsingfors som hemort för sitt företag erbjuds dessutom ett brett utbud av till exempel coaching för tillväxt av företaget och soft landing-tjänster på finska och engelska.

#### Fostrans- och utbildningssektorns tjänster

Staden ordnar grundläggande utbildning för barn och unga i Helsingfors på finska, svenska, engelska och nordsamiska. I privata skolor kan undervisning fås på många andra språk (till exempel tyska, franska och ryska).

I stadsstrategin konstateras att möjligheterna att studera på engelska utökas på varje utbildningsnivå och platsernas tillgänglighet säkerställs året runt. Det är viktigt att skolplatser på engelska är tillgängliga för att Helsingfors ska ha framgång i den internationella konkurrensen om experter på hög nivå, vars arbetsinsats flera länder och företag är ute efter. De som undertecknat motionen kräver att staden ska uppfylla målen så snabbt som möjligt.

Staden har ökat antalet engelskspråkiga skolplatser betydligt under de senaste åren, men efterfrågan har trots detta fortsatt vara större än utbudet. Från och med januari 2022 har det varit möjligt att ansöka till undervisning på engelska året runt för de barn som tidigare deltagit i den engelskspråkiga undervisningen som jämföras med den grundläggande utbildningen i Finland.

Under strategiperioden kartlägger sektorn hur elever som inte har gått den engelskspråkiga studievägen kunde antas till den engelskspråkiga undervisningen. Målet är att säkerställa tillgången till engelskspråkig grundläggande utbildning även för de barn som är intresserade av undervisning på engelska, men vars undervisningsspråk i ursprungslandet har varit något annat än engelska.

Inom fostrans- och utbildningssektorns kommunikation har användningen av engelskan ökat under de senaste åren. Dessutom översätts alla centrala meddelanden till flera andra språk (finska, svenska, ryska, somaliska, estniska och arabiska). Flerspråkig kommunikation och handledning stöds också av flerspråkiga assistenter som erbjuder handledning för elever och vårdnadshavare samt stöder samarbetet mellan skolan/daghemmet och hemmet på finska, engelska, ryska, arabiska, somaliska och persiska. För de elever och föräldrar som kan



engelska finns det också servicedrågning och handledning på engelska, som erbjuds bland annat via International House Helsinki. Rådgivningstjänsten International House Helsinki är främst avsedd för internationella experter som kommer till Finland för att studera eller arbeta som anställda eller företagare och deras familjemedlemmar.

#### Kultur- och fritidssektorns tjänster

Inom kultur- och fritidssektorn har man strävat att förstärka engelska språkets ställning inom ramen för utvecklingsprogrammet för service på engelska. I praktiken kan engelskan användas som kontaktspråk vid de flesta av sektorns tjänster.

Inom ungdomstjänsterna finns ingen egentlig kundservice utan verksamheten är till sin karaktär handledande och pedagogisk. Personalen använder förutom finska och svenska också engelska och andra språk (t.ex. somaliska, ryska och arabiska) i arbetet med ungdomarna. Inom utvecklingsprogrammet för service på engelska har sektorn bland annat ordnat läger, utflykter och evenemang för barn och ungdomar på engelska. Finansieringen har riktats till engelskspråkig hobbyverksamhet enligt Finlandsmodellen för hobbyverksamhet.

En avsevärd del av kulturinnehållet som staden producerar är i princip inte bundet till språk. Detta gäller såväl stadsorkesterns konserter, HAM:s utställningar som kulturhusens föreställningar. Före pandemin nedstängningen har Savoyteatern haft program på engelska varje vecka. Utställningstexter, programblad, guidning m.m. produceras på finska, svenska och engelska. Kulturtjänsternas engelskspråkiga utbud har ökat under de senaste åren bland annat genom att ordna verkstäder inom olika konstarter, musiklektioner, musiklektioner med dans, barnkonserter och andra föreställningar för barn på engelska.

Idrottstjänsternas innehåll är till en del inte bundet till språk på samma sätt som kulturtjänsternas. Inom kursverksamheten betjänas kunder på engelska i de motionsgrupper där det är möjligt. Som en del av utvecklingsprogrammet för service på engelska produceras för barn och unga bland annat evenemang på engelska för grupper, utflykter och läger under semesterperioden samt s.k. säsongaktiviteter i kursform på våren och hösten.

Sektorns kommunikation om tjänsterna sker huvudsakligen på finska, svenska och engelska samt enligt möjlighet också på de mest talade invandrarspråken. Under de senaste åren har sektorn strävat efter att förbättra tillgängligheten av sina tjänster genom att systematiskt öka på den engelskspråkiga marknadsföringen. Sektorn har också satsat på tillgängligheten genom att ta i bruk anvisningar om hur man kommuni-



05.10.2022

Ärende/13

cerar med helsingforsbor med främmande språk som modersmål samt genom att utarbeta anvisningar på klarspråk och med piktogram.

### Social- och hälsovårdssektorns tjänster

Inom social- och hälsovårdssektorn erbjuds redan nu tjänster på engelska i rätt så stor utsträckning. Sektorn strävar efter att säkerställa tillräckliga resurser för att kunderna ska kunna uträtta sina ärenden på engelska. Om det inte finns ett gemensamt språk med kunden kan man också anlita kontakttolkar.

Program som används inom sektorns e-tjänster är klient- och patientdatasystemet Apotti och kundportalen Maisa, där kunden kan välja finska, svenska eller engelska som kontaktspråk. I e-tjänsten Maisa kan kunderna se och komplettera sina personuppgifter inom social- och hälsovården, granska sina undersökningsresultat och laboratoriesvar, kontakta experter vid social- och hälsovårdstjänsterna via meddelanden, avboka och boka vissa typer av mottagningstider samt be om att förnya recept. I Maisa är det också möjligt att ge fullmakt till en person för att uträtta ärenden på en annan persons vägnar. Staden erbjuder helsingforsborna möjligheten att använda e-tjänsten Omaolo inom hälso- och sjukvården. Den är tillgängliga på finska, svenska och engelska. Via Omaolo kan kunden göra en symptombedömning på nätet och utgående från den få instruktioner och vid behov kontakt med vårdpersonal.

Engelskans ställning inom social- och hälsovårdssektorns kommunikation har förstärkts under de senaste åren som en del av stadens utvecklingsprogram för service på engelska. Från och med våren 2022 arbetar en engelskspråkig kommunikationsexpert på heltid inom sektorn. Hen ansvarar för att utveckla och koordinera den engelskspråkiga kommunikationen. Sektorns övriga språkutbud har också utökats i och med koronapandemin.

### Stadens kommunikation

Staden har sedan 2019 gjort stora framsteg i fråga om sin kommunikation på engelska. Vid stadskansliets kommunikationsavdelning grundades en anställning för en kommunikationsexpert som ansvarar för kommunikationen på engelska och utvecklingen av den. Anställningen omvandlades till ordinarie år 2021. Kommunikationsexperten producerar och koordinerar avdelningens engelskspråkiga kommunikation samt leder den stadsgemensamma projektgruppen för kommunikationen på engelska. Projektgruppen koordinerar och samlar information om utvecklingen av kommunikationen på engelska och utvecklingsbehov. Under 2021 producerade projektgruppen bland annat stadens första anvisningar för kommunikation på engelska och utveckling av den,



05.10.2022

Ärende/13

English Style Guide och Guidelines for adding English-language website content.

Stadens webbplats med innehåll på olika språk spelar en viktig roll för kommunikationen som riktar sig till personer som talar ett främmande språk. På de engelskspråkiga webbplatserna [welcome.helsinki](http://welcome.helsinki.fi) och [myhelsinki.fi](http://myhelsinki.fi) har man samlat information om gällande arbete, studier, boende och livsstilen i Helsingfors. Staden administrerar och utvecklar även webbplatsen InfoFinland, som finns på 12 språk, och [Finnish-courses.fi](http://Finnish-courses.fi), som informerar om språkkurser. InfoFinland innehåller information bland annat om flytt till Finland, uppehållstillstånd, stadens och statens tjänster och vanliga problemsituationer.

Staden beaktar i sin kommunikation förutom språkutbud också lättläst språkbruk. För de helsingforsbor som behöver lättläst språk finns en egen webbplats: [www.helsinginseutu.fi/selkokieli](http://www.helsinginseutu.fi/selkokieli) och [www.helsingforsregionen.fi/lattlast](http://www.helsingforsregionen.fi/lattlast). Selkokeskus har beviljat webbplatsen rätt att använda symbolen för lättläst. Symbolen garanterar att inte bara språket utan också layouten och bilderna på webbplatsen följer principerna för lätt språk. I samband med reformen av stadens webbplats [Hel.fi](http://Hel.fi) kommer den regionala webbplatsen att bli en del av [Hel.fi](http://Hel.fi). Samtidigt kommer adressen att ändras och innehållet kommer att förnyas så att det gäller bara Helsingfors stads tjänster.

Utöver stadskansliets näringslivsavdelning har kommunikationsavdelningen, fostrans- och utbildningssektorn, kultur- och fritidssektorn och social- och hälsovårdssektorn deltagit i beredningen av beslutsförslaget.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

Elina Nurmi, johtava asiantuntija, telefon: 310 36400  
[elina.nurmi\(a\)hel.fi](mailto:elina.nurmi(a)hel.fi)

## Bilagor

- 1 Valtuustoaloite 02.02.2022 Alametsä Alviina Monikielinen Helsinki: englannin kielellä pärjäämistä on helpotettava Helsingissä

## Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

## Beslutshistoria

Kaupunginhallitus 19.09.2022 § 627

**Postadress**  
PB 1  
00099 HELSINGFORS STAD  
[kaupunginkanslia@hel.fi](mailto:kaupunginkanslia@hel.fi)

**Besöksadress**  
Norra esplanaden 11-13  
Helsingfors 17  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

**Telefon**  
+358 9 310 1641  
**Telefax**

**FO-nummer**  
0201256-6

**Kontonr**  
FI0680001200062637  
**Moms nr**  
FI02012566



05.10.2022

Ärende/13

---

HEL 2022-001521 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto katsoo aloitteen loppuun käsitellyksi.

12.09.2022 Pöydälle

Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Elina Nurmi, johtava asiantuntija, puhelin: 310 36400  
elina.nurmi(a)hel.fi