



10.10.2018

Ärende/16

## § 291

### Den av ledamoten Suldaan Said Ahmed väckta motionen om lättläst språk och flerspråkighet i stadens verksamhet och beslutsfattande

HEL 2018-003226 T 00 00 03

#### Beslut

Stadsfullmäktige betraktade den av ledamoten Suldaan Said Ahmed väckta motionen som slutbehandlad.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

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

#### Bilagor

1 Valtuutettu Said Ahmed Suldaanin aloite

#### Sökande av ändring

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

#### Beslutsförslag

Beslutet stämmer överens med förslaget.

#### Föredragandens motiveringar

Ledamoten Suldaan Said Ahmed och 35 andra ledamöter föreslår i sin motion att Helsingfors ska informera om sin verksamhet och om de viktigaste besluten på lättläst språk. Staden bör dessutom kommunicera på de fem mest allmänna främmande språken (dvs. ryska, estniska, somali, engelska och arabiska) och utöver dessa även på samiska.

Enligt 30 kap. 11 § 2 mom. i förvaltningsstadgan ska stadsstyrelsen förelägga fullmäktige en motion som undertecknats av minst 15 ledamöter.

#### Bakgrundsuppgifter

I sin verksamhet främjar staden invånarnas och personalens jämlikhet, likvärdighet, sociala kohesion och delaktiga handlingar. Staden utvecklas tillsammans med stadsgemenskapen. Eftersom staden är en offentlig organisation grundar dess verksamhet sig på öppenhet och transparens. Helsingfors främjar interaktion med stadsgemenskapen och hjälper även de som är i en sämre situation att delta i stadens utveckling.



10.10.2018

Att minska segregationen mellan olika befolkningsgrupper och områden är ett av stadens centrala mål. Att utveckla den sociala sammanhållningen är ett livsvillkor för en bra och konkurrenskraftig stad.

Stadens kommunikation styrs av kommunallagen, offentlighetslagen, grundlagen, språklagen samt stadens förvaltningsstadga och stadens riktlinjer och anvisningar för kommunikationen. I de lagar som reglerar kommunikationen poängteras att en stad ska kommunicera på ett klart, sakligt och begripligt språk samt beakta behoven hos de olika befolkningsgrupperna.

Enligt språklagen är Finlands nationalspråk finska och svenska. Staden kommunicerar om sin verksamhet och sina beslut huvudsakligen på de inhemska språken. Rätten att använda andra språk än finska, svenska och samiska hos myndigheter föreskrivs i lagar som gäller på olika områden.

I anvisningarna för kommunikationen som godkänts av stadsstyrelsen (korr. Stn 17.6.2013) konstateras följande:

I stadens information utåt ska den finsk- och svenskspråkiga befolkningens behov beaktas jämlikt. För offentligheten avsedda meddelanden och broschyrer ska alltid ges ut på bägge officiella språken. Även vid annan kommunikation, t.ex. vid meddelanden avsedda för massmedier, ska staden se till att både finsk- och svenskspråkiga personers informationsbehov beaktas, fastän staden inte är skyldig att översätta allt informationsmaterial som sådant till det andra inhemska språket.

I princip tvingar inte språklagen myndigheterna att informera på andra språk. I egenskap av myndighet har staden rätt att ge bättre språklig service än vad språklagen förutsätter. Kravet på en ändamålsenlig behandling, som är en del av god förvaltning, kan dessutom innebära att man använder ett annat språk då ett ärende handläggs.

Lättläst språk är en förenklad version av allmänspråket där innehållet, strukturen och vokabulären anpassas för att lättare kunna förstås. Lättläst hjälper personer som har svårt att läsa eller förstå standardspråk. Detta kan bero på t.ex. bristande kunskaper i standardspråket eller läsvårigheter. Bland andra dysfatiker, utvecklingsstörda, invandrare, äldre personer, de som har läs- och skrivsvårigheter eller just har lärt sig läsa samt personer som talar ett annat språk och bekantar sig med det finska språket och kulturen är de som kan behöva lättläst språk. Cirka 8–12 % av befolkningen hör till målgruppen för lättläst språk.

Lättläst språk innebär att standardspråket översätts till lättläst och för detta ändamål behövs en översättare. Selkokeskus är en riksomfattan-



de organisation som arbetar för information om samt den allmänna attityden till lättläst i Finland.

#### Nuläget för service på lättläst och främmande språk

I enlighet med kommunikationsanvisningarna och i den utsträckning som det är möjligt informeras stadens kunder med annat språk på deras modersmål. För detta ändamål har staden webbsidor på flera olika språk och servicepunkter som betjänar på främmande språk. Staden samarbetar också med andra massmedier som publiceras i Helsingfors för att förbättra informationen om staden och dess service.

Vid sidan om den finsk- och svenskspråkiga befolkningen har en betydande del av helsingforsarna ett annat modersmål än inhemska språk. För dem bör staden i möjligaste mån informera om verksamheten och beslutsfattandet på deras modersmål. Kundmeddelanden från staden översätts bland annat till estniska, ryska, somali, arabiska och engelska. I praktiken uppstår behovet av enskilda översättningar vid de olika sektorernas verksamhetsställen, där man bedömer detta behov från fall till fall.

Staden publicerar information om sin verksamhet och service på flera olika språk på sin webbsida. Webbplatsen hel.fi har sidor på de inhemska språken och dessutom omfattande sidor på engelska samt mindre omfattande sidor på tyska, franska och ryska.

Sociala medier som riktats till invandrare har innehåll även på andra språk, såsom på ryska.

För beslutshandlingarnas språkversioner iakttar man stadsfullmäktiges beslut enligt vilket fullmäktiges dokument översätts till svenska, men inte stadsstyrelsens och nämndernas. Nämndernas svenska sektioner publicerar sina handlingar på svenska. Tjänsteinnehavarbeslut som publiceras på svenska är t.ex. besluten av direktören för svenska servicehelheten inom fostran och utbildning.

På sidan helsinginseutu.fi finns innehåll på finska, svenska och engelska. Sajten har även innehåll på lättläst finska och svenska samt på finskt och finlandssvenskt teckenspråk.

Infobanken är en webbtjänst på tolv språk som riktar sig till invandrare. Infobanken informerar om det finländska samhället, service och invandrarernas rättigheter och skyldigheter. Helsingfors har egna sidor på tjänsten, och på dem presenteras stadens och övriga myndigheters viktiga service för nya helsingforsare. I tjänsten deltar ytterligare 18 kommuner samt flera statliga organisationer.



Målsättningen är att infobankens texter ska vara begripliga även då användaren inte har finska som modersmål. Sajtens finska sidor är skrivna på ett tydligt allmänspråk som har många gemensamma drag med lättläst. Man undviker komplicerade satsbyggnader, och långa meningar delas upp på flera meningar. Man fäster vikt vid en enkel vokabulär och förklarar svåra termer vid behov. Läsbarheten stöds även av korta meningar, förteckningar och underrubriker.

Infobanken fungerar på finska, svenska, engelska, ryska, estniska, franska, spanska, turkiska, somali, kinesiska, persiska och arabiska. Alla språkversioner är identiska; tjänstens syfte är att likvärdigt berätta om det finska samhället. Översättarna har fått anvisningar om att använda ett klart språk, och klara översättningar har även varit ett kvalitetskriterium vid upphandlingen av översättningar. I redaktionsarbetet följer man noga hur situationen för lättläst språk utvecklas.

På grund av innehållets stora omfattning fokuserar Infobanken på att informera om bestående servicestrukturer i samhället. Infobanken ger råd på tolv språk om hur man söker till en skola eller ett dagis, men berättar inte om sektorernas beslut.

Helsingfors allmänna information Virka-info ger råd om service och invandring på flera språk, bl.a. engelska, arabiska, franska, ryska, somali, dari och farsi.

Det finns en sidhelhet för invandrare i Helsingfors på finska där man särskilt har fäst vikt vid lättläst språk i presentationen av invandrarrådgivningen. Då man skapade sidorna för invandrare fäste man särskilt mycket vikt vid ett klart språk, eftersom de flesta invandrare inte talar finska eller engelska som modersmål.

Vid servicepunkten International House Helsinki (IHH), som samordnas av Helsingfors stad, kan man få all service på engelska, och där har man samlat tjänster för huvudstadsregionens nyanlända invandrare under samma tak. Den fortsatta utvecklingen av IHH-konceptet bereds tillsammans med arbets- och näringsministeriet och andra aktörer.

Stadens företagsrådgivning (NewCo Helsinki) ger service på finska och engelska till dem som grundar uppstarts företag.

Stadens sektorer har som målsättning i sin kommunikation att informera om sin verksamhet och sitt beslutsfattande på ett klart språk. Av sektornämnderna begärdes utlåtanden till motionen om engelska som ett tredje servicespråk i Helsingfors stad, som väckts av ledamoten Mari Holopainen (Stn 30.5.2018, HEL 2017-012445 T 00 00 03).



I utlåtandena från nämnderna konstaterades då att den nuvarande nivån på engelskspråkig service är omfattande. I alla sektorer s tjänster är användningen av engelska utbredd och kontakttolk används vid behov.

Inom social- och hälsovårdssektorn betonas klientens möjlighet att använda tjänster på olika språk. Detta sänker tröskeln till att ta del av olika tjänster och stärker klientens möjligheter att ta hand om sin egen hälsa och välfärd.

Inom fostrans- och utbildningssektorn syns den kulturella mångfalden i Helsingfors tydligt. Av dem som använder fostrans- och utbildningssektorns tjänster har en femtedel ett annat modersmål än finska eller svenska. Inom sektorn anses det viktigt att det även i framtiden finns tillgång till tjänster på engelska och vid behov även andra främmande språk.

Kultur- och fritidssektorn konstaterade i sitt utlåtande att engelska redan är ett synnerligen naturligt service-, kommunikations- och arbetspråk inom hela sektorn. Till exempel inom ungdomsservicen uppstår även situationer där klienten kan varken finska eller engelska. Trots att personalen inom ungdomsservicen i princip kan kommunicera på engelska är det också viktigt att kunna tydlig finska och de vanligaste övriga invandrarspråken.

I stadsmiljösektorn betonades att delaktigheten bör stärkas och de språkliga hindren bör sänkas på så sätt att stadens alla invånare ska ha en så låg tröskel som möjligt att delta i diskussionen kring utvecklingen av stadsmiljön.

Sektorernas webbplatser erbjuder innehåll och nyheter på såväl finska och svenska som engelska. Kultur- och fritidssektorn omarbetar sin webbplats under det pågående året. Informationen ska bli lättare att hitta och man fäster dessutom vikt vid lättläst språk.

Huvudstadsregionens bibliotek informerar på sajten helmet.fi om bibliotekstjänsterna på finska, svenska och engelska samt ryska. En del av kommunikatörerna vid kultur- och fritidssektorn har fått utbildning i lättläst språk vid Selkokeskus och kan producera detta på finska. Exempelvis stadsbibliotekets regler har även skrivits på lättläst (svenska och finska). I sektorns presentationsmaterial beaktas de olika språkliga målgrupperna. Stadsbiblioteket har producerat en broschyr om bibliotekets tjänster på 13 språk bl.a. med tanke på invandrare.

Helsingfors stad ska uppgradera sina elektroniska webbtjänster så att de stämmer överens med tillgänglighetsdirektivet senast 23.9.2020. Detta gäller webbsidan hel.fi samt de webbtjänster som hör till den



samt stadens alla elektroniska delaktighetstjänster, såsom responskanaler, Helsingforskanalen, sajterna osallistu.hel.fi och kerrokantasi.hel.fi samt nya digitala tjänster. Stadens servicekarta har redan fått stämpeln för beaktad tillgänglighet.

Tillgängligheten är en väsentlig del av principen planera för alla med vilken man strävar efter att alla användare ska ha lika möjligheter att använda digitala tjänster, oavsett hörsel och syn, motoriska förutsättningar eller funktionsnedsättning.

Trots att staden inte är skyldig att utarbeta stadens alla meddelanden på alla kommuninvånares modersmål, strävar staden efter att i sin kommunikation beakta även de invånare som talar ett annat språk än finska och svenska. Staden informerar även på andra språk i mån av möjlighet och enligt behov.

#### Kostnadseffekter

I utlåtandena fäster man särskild vikt vid kostnadseffekterna. Om staden skulle informera om sin verksamhet och sitt beslutsfattande på lättläst och många främmande språk skulle stadens översättningskostnader mångfaldigas. Dokumenten som utarbetas i förvaltningsprocesserna borde översättas till flera språk, vilket skulle kräva betydande nya resurser. Dessutom uppstår kostnader i och med översättning av flera olika blanketter och ändringar i olika datasystem, särskilt kund- och patientdatasystem.

Om hela beslutsfattandets hela förvaltningsprocess inklusive ändringsökandet ska genomföras även på lättläst och ett flertal främmande språk, förutsätter detta ändringar även i externa aktörers, såsom de statliga tillsynsmyndigheternas, verksamhet. Kompletterande utbildning av personalen medför också kostnader. Personalen erbjuds språkutbildning, men för att fatta förvaltningsbeslut samt för att utföra och dokumentera kund- och patientarbete på flera språk krävs det en mer omfattande utbildning än den nuvarande. De som arbetar inom kundservice behöver ofta stöd med sina kunskaper i svenska.

Staden utbildar och främjar personalens kompetenser även i frågor kring språkkunskaper. Om det anses viktigt att kunna ett annat språk än det andra inhemska språket i serviceverksamheten, kan man kräva dessa språkkunskaper vid rekryteringen eller alternativt kan den existerande personalen utbildas för uppgiften. I dylika uppgifter kan personalen även få en separat ersättning för språkkunskaper.

Att börja använda lättläst och flera främmande språk för stadens verksamhet och beslutsfattande innebär stora kostnader, vilka först bör kartläggas såväl av stadskansliet som av sektorerna. Av utredningen



10.10.2018

bör framgå bland annat vilka åtgärder reformen förutsätter, vilka tilläggsresurser reformen kräver, vilka kostnader översättningen av servicematerialet, blanketterna och datasystemändringarna orsakar samt behovet av utveckling av personalens språkkunskaper. I utredningen vore det bra att höra även invånarna om att ordna service på lättläst och övriga språk, samt att kartlägga vilka konsekvenser detta har för de statliga tillsynsmyndigheternas verksamhet i samband med processerna för ändringssökande. Med tanke på de omständigheter som nämns ovan kan det dock inte för närvarande anses behövt att starta en sådan utredning.

#### Stadsstyrelsens anvisningar

Att förstärka lättläst språk och flerspråkighet stöder stadens likvärdighets- och jämlikhetsarbete och främjar på så sätt stadens strategiska målsättning att tillsammans bygga världens bäst fungerande stad.

Möjligheten att använda lättläst och andra språk gör staden mer attraktiv och gör det lättare för dem som talar ett annat språk att bosätta sig eller utträta ärenden i staden.

Stadsstyrelsen uppmanar de olika sektorerna att beakta behovet av lättläst och andra språk inom verksamheten och beslutsfattandet och att se till att denna service genomförs som en del av den normala årliga planeringen av ekonomin och verksamheten. Eftersom de olika tjänsterna har olika utgångspunkter vad gäller lättläst och andra språk bör man lägga till dessa separat för varje tjänst.

Stadsstyrelsen uppmanar sektorerna att hitta naturliga sätt för att inom sin egen verksamhet betjäna stadsborna på lättläst och flera språk, och anser det viktigt att utvecklingsarbetet görs specifikt för de olika tjänsterna så att sektorerna själva kan utveckla lämpligaste praxis för sin verksamhet. Detta ska genomföras så att alla servicekunders behov beaktas så väl som möjligt.

Stadsstyrelsen konstaterar att eventuella brister i servicen på lättläst och andra språk måste åtgärdas när de har ett samband med en sådan uppgift där denna service är av särskild betydelse. För denna service ska sektorerna vidta behövliga åtgärder och öka sina färdigheter att tillgodose servicen.

Stadskansliets enhet för delaktighet och rådgivning samt kommunikationseenheten har deltagit i beredningen av beslutsförslaget. För detta har man även använt sig av åsikterna i utlåtandet som gavs för ledamoten Mari Holopainens motion om engelska som ett tredje service-språk i Helsingfors HEL 2017-012445 T 00 00 03.



10.10.2018

Ärende/16

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

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

**Bilagor**

1 Valtuutettu Said Ahmed Suldaanin aloite

**Sökande av ändring**

Förbud mot sökande av ändring, beredning eller verkställighet

**Beslutshistoria**

Stadsfullmäktige 26.09.2018 § 245

HEL 2018-003226 T 00 00 03

**Beslut**

På förslag av ordföranden bordlade stadsfullmäktige ärendet.

Föredragande

Stadsstyrelsen

Upplysningar

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

Kaupunginhallitus 17.09.2018 § 581

HEL 2018-003226 T 00 00 03

**Päätös**

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto katsoo valtuutettu Said Ahmed Suldaanin aloitteen loppuun käsitellyksi.

10.09.2018 Pöydälle

Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Maija-Liisa Kasurinen, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 37956

**Postadress**

PB 1  
00099 HELSINGFORS STAD  
kaupunginkanslia@hel.fi

**Besöksadress**

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

**Telefon**

+358 9 310 1641

**Telefax**

+358 9 655 783

**FO-nummer**

0201256-6

**Kontonr**

FI0680001200062637

**Moms nr**

FI02012566





10.10.2018

Ärende/16

---

maiija-liisa.kasurinen(a)hel.fi