



PORVOO

BORGÅ

KIELIOHJELMA

31.3.2010

Kaupunginhallitus 17.5.2010

Sisältö

Kieliohjelma.....1

1. Kieliohjelman taustaa.....1
2. Kieliohjelman lähtökohdat/elävä
kaksikielisyys.....2
3. Lainsäädäntö ja muu ohjeistus2

4. Kielellisen tasa-arvon toteutuminen
tällä hetkellä 3
5. Muut kielet..... 4
6. Kieliohjelman tavoite ja päämäärät
..... 4
7. Tulokortit 6

Kieliohjelma

1. Kieliohjelman taustaa

Kaupunginhallitus päätti 17.12.2007 (§ 570), että kaupungille laaditaan kieliohjelma.
Kaupunginhallitus valitsi 23.11.2009 (§ 467) ohjelmaa laatimaan seuraavan työryhmän:

Bodil Lund, kaupunginhallituksen jäsen, puheenjohtaja
Jaakko Jalonen, kaupunginhallituksen jäsen
Markku Välimäki, kaupunginhallituksen varajäsen
Kaisa Leka, kaupunginvaltuuston jäsen
Juha Elo, kaupunginhallituksen varajäsen
Anu Kalliosaari, henkilöstöjohtaja
Camilla Andersson, vanhainkodin johtaja, sosiaali- ja terveystoimen edustaja
Susann Hartman, kulttuurijohtaja, sivistystoimen edustaja
Eija Pajari, pääluottamusmies, henkilöstön edustaja
Outi Lumijärvi, hallintojohtaja, sihteeri

Työryhmä kokoontui seitsemän kertaa. Työryhmä kuuli asiantuntijoina ylitarkastaja Maj Krogell-Haimia oikeusministeriöstä ja Folktinget-yhdistyksen edustajaa Viveca Lahtea sekä Kokkolan henkilöstöjohtaja Boris Nygårdia.

Kieliohjelma hyväksytään kaupunginhallituksessa. Kieliohjelmaa noudatetaan Porvoon kaupungin organisaatiossa mukaan lukien liikelaitokset.

Kieliohjelma on laadittu tasapainotetun mittariston menetelmällä, kuten kaupungin muutkin strategiat ja toimintaohjelmat.¹ Malli kytkee palveluiden kielellisen tasa-arvon kehittämisen kaupungin toiminnan ja kehittämisen kokonaisuuteen.

Kieliohjelma astuu voimaan vuoden 2011 alusta.

¹ Tasapainotetun mittariston (BSC) kehittivät USA:ssa David Norton ja Robert Kaplan 1990-luvun alussa. Sen johtajuuden mukaan perinteiset taloudelliset mittarit ovat käyneet riittämättömiksi, minkä vuoksi ne kaipaavat rinnalleen muitakin toiminnan mittareita.

Tasapainotetun mittariston tarpeen on katsottu aiheutuneen muuttuneesta toimintaympäristöstä. Toimintaympäristön muutos on pakottanut niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla kiinnittämään huomiota menestystekijöihin pitkällä aikavälillä eikä ainoastaan lyhytnäköiseen hyödyn tavoitteluun ja menneestä ajasta kertoviin taloudellisiin mittareihin.

2. Kieliohjelman lähtökohdat/elävä kaksikielisyys

Porvoon kaupunki on kaksikielinen kunta. Enemmistökieli on suomi. Suomenkielisiä on ohjelman laatimishetkellä noin 65 prosenttia, ruotsinkielisiä noin 32 prosenttia ja muita kieliä äidinkielenään puhuvia noin kolme prosenttia.

Kaupungin strategian mukaisena tahtotilana on, että palveluiden kielellistä tasa-arvoa kehitetään.

Ohjelman valmistelua ovat ohjanneet strategian lisäksi lainsäädäntö (erityisesti kielilaki), Porvoon kaupungin hallinto- ja toimintasääntö, toimialoilta kerätty tieto kielellisten oikeuksien toteutumisesta sekä vertailutieto muiden kaksikielisten kaupunkien hyvistä käytännöistä.

Kieliohjelmassa on pääasiassa huomioitu viralliset kielet suomi ja ruotsi. Jäljempänä ohjelmassa viitataan kuitenkin myös muihin kieliin.

3. Lainsäädäntö ja muu ohjeistus

Kielellisiä oikeuksia säädellään perustuslaissa, kielilaissa, kuntalaissa ja opetustoimen erityislaeissa (perusopetuslaki ja lukiolaki).

Perustuslain mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa asiassaan omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, sekä saada toimituskirjansa tällä kielellä turvataan lailla. Julkisen vallan on huolehdittava maan suomen- ja ruotsinkielisen väestön sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista samanlaisten perusteiden mukaan.

Kielilain tarkoituksena on turvata perustuslaissa säädetty jokaisen oikeus käyttää kunnan viranomaispalveluja käyttäessään omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia. Lain tavoitteena on, että jokaisen oikeus hyvään hallintoon taataan kielestä riippumatta sekä että yksilön kielelliset oikeudet toteutetaan ilman, että niihin tarvitsee erikseen vedota. Viranomaisen voi antaa parempaa kielellistä palvelua kuin kielilaissa edellytetään.

Viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Kaksikielisen viranomaisen tulee palvella kuntalaisia suomeksi ja ruotsiksi. Viranomaisen tulee sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan osoittaa yleisölle käyttävänsä molempia kieliä.

Kaksikielisen viranomaisen tulee yhteydenotoissaan yksityishenkilöihin ja oikeushenkilöihin käyttää näiden kieltä, suomea tai ruotsia, jos se on tiedossa tai kohtuudella selvitettävissä, taikka molempia.

Kuntalain mukaan kaksikielisessä kunnassa asetetaan opetustoimen hallintoon erillinen toimielin kumpaakin kieliryhmää varten taikka yhteinen toimielin, joka jakautuu kieliryhmiä varten jaostoihin. Toimielimen tai jaoston jäsenet on valittava asianomaiseen kieliryhmään kuuluvista henkilöistä.

Perusopetus- ja lukiolaissa säädetään, että koulun opetuskieli on joko suomi tai ruotsi. Opetuskielenä voi olla myös saame, romani tai viittomakieli. Lisäksi osa opetuksesta voidaan antaa muulla kuin edellä mainitulla oppilaan omalla kielellä, jos se ei vaaranna oppilaan mahdollisuuksia seurata opetusta. Kuulovammaisille tulee tarvittaessa antaa perusopetusta myös viittomakielellä. Jos opetuksen järjestäjä antaa opetusta useammalla kuin yhdellä sellaisella opetuskielellä, jolla oppilas pystyy opiskelemaan, oppilaan huoltaja tai lukion opiskelija saa valita opetuskielen. Lisäksi erillisessä opetusryhmässä tai koulussa opetus voidaan antaa pääosin tai kokonaan muulla kuin edellä mainitulla kielellä.

Porvoon kaupungilla on lisäksi muita kieltä koskevia määräyksiä. **Porvoon kaupungin hallinto- ja toimintasäännön** mukaan kaupungin hallinnon ja toiminnan järjestämisessä sekä tiedottamisessa on otettava kieliryhmien tarpeet tasapuolisesti huomioon. Kaupungin palvelut on järjestettävä suomen ja ruotsin kielellä. Viranhaltijoilta ja työntekijöiltä vaadittavasta kielitaidosta on voimassa, mitä siitä on todettu Porvoon kaupungin viran- ja toimenhaltijoiden kielisäännössä.

Kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen, lautakuntien ja jaostojen esityslistat ja pöytäkirjat laaditaan sekä suomeksi että ruotsiksi, lukuun ottamatta opetustoimen jaostoja.

Porvoon kaupungin on huolehdittava siitä, että sen henkilöstöllä on riittävä kielitaito viranomaisen tehtävien hoitamiseksi kielilaisissa ja muussa lainsäädännössä asetettujen vaatimusten mukaisesti.

Porvoon kaupungin nykyisen kielisäännön mukaan Porvoon kaupungin on virkoja ja toimia täytettäessä noudatettava kielilain lisäksi kielitaitovaatimuksena kielisääntöä (liite 1).

Porvoon kaupungin **viestintäohjelmassa** on todettu seuraavaa:

Kaksikielisten kuntien tulee kielilain mukaan palvella asukkaita sekä suomen että ruotsin kielillä. Kaksikielisen kunnan on käytettävä kaikessa asukkaille suuntaamassaan tiedottamisessa sekä suomen että ruotsin kieltä. Tiedottamisen ei välttämättä tarvitse olla yhtä laajaa molemmilla kielillä, mutta molempien kieliryhmien tiedonsaanti on aina otettava huomioon. Keskeinen asiatieto on tarjottava molemmilla kielillä.

4. Kielellisen tasa-arvon toteutuminen tällä hetkellä

Porvoon kaupunki on pyrkinyt noudattamaan kielellisen tasa-arvon vaatimuksia jo ennen vuonna 2003 voimaan tulleen kielilain säätämistä. Vaatimustaso on sen lisäksi ollut koko ajan lain tasoa korkeampi ainakin esityslistojen ja pöytäkirjojen osalta. Listat ja pöytäkirjat laaditaan kummallakin kielellä, ei ainoastaan valtuuston vaan myös kaupunginhallituksen, lautakuntien ja jaostojen osalta.

Työryhmä kysyi toimialoilta mielipidettä kielellisen tasa-arvon toteutumisesta. Yleinen huomio oli, että kielellinen tasa-arvo toteutuu hyvin. Tätä käsitystä tukivat joillakin tehtävälueilla tehdyt asiakaskyselyt ja se, että negatiivista palautetta tulee erittäin vähän. Muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollossa on vuosina 2009 ja 2010 tehty melko laajoja asiakastytyväisyyskyselyjä, joissa kielikysymys on ollut yhtenä kysymyksenä mukana. Ne osoittavat, että asiakkaat ovat kokeneet saaneensa hyvin palvelua äidinkielellään. (Asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset ovat saatavissa sosiaali- ja terveystoimen hallinnosta.)

Vuoden 2008 lopussa toteutetun mainetutkimuksen mukaan 63 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että kaupunki tarjoaa palveluita tasapuolisesti suomen ja ruotsin kielellä. 14 prosenttia oli eri mieltä asiasta. (Mainetutkimuksen tulokset ovat saatavissa kaupunginkansliasta).

Ongelmiakin kuitenkin on: rekrytoinnissa saattaa olla vaikeuksia erityisesti silloin, kun palkattavalta henkilöltä vaaditaan kummankin kotimaisen kielen hyvää hallintaa tai kun kyse on kokonaan ruotsinkielisen palvelun tuottajista (opetushenkilöstö). Palvelujen hankinnassa tasa-arvo saattaa myös olla ongelma. Esimerkiksi koulukyytien tai kaupungin palvelujen yhteydessä toimivien palveluyrittäjien osalta on ollut vaikea saada hankittua palvelua, joka toimisi hyvin kummallakin kielellä. Henkilökunnan ruotsinkielistä koulutusta saattaa olla vaikea saada ostettua. Avustusta saavilta yhteisöiltä ei aina voida edellyttää kaksikielistä palvelua.

5. Muut kielet

Työryhmä totesi, että muiden kielten kuin suomen ja ruotsin osalta on syytä varautua tulevaisuuden näkymiin. Nyt jo esimerkiksi matkailutoimi kokonaisuudessaan ja esimerkiksi museoiden, uimahallin ja kirjaston asiakkaat hyötyisivät ja asiakaskunta laajenisi, mikäli palveluja voitaisiin tarjota osittainkin muilla kielillä, esimerkiksi venäjäksi. Nykyisessä taloudellisessa tilanteessa kuntalaiset ovat tärkein kohderyhmä.

Muiden kielten asema voidaan jatkossa ottaa huomioon mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi siten, että sopivassa tilanteessa rekrytoidaan kielitaitoista henkilöstöä niihin paikkoihin, joissa muunkielistä palvelua halutaan antaa.

Ohjaus- ja neuvontapalveluita on syytä laajentaa useampikieliseksi ensin. Tiedottamista on mahdollisuus laajentaa verkkopalvelujen osalta koskemaan myös muita kieliä edellyttäen, että tehtävä resursoidaan erikseen.

Työryhmä katsoo lisäksi, että myös kansainvälisten yhteyksien ohjelma saattaa olla tarpeellinen. Se sivuaa kieliohjelman sisältöä, mutta on kuitenkin laajempi kokonaisuus. Siksi sen esittäminen jää työryhmän tehtävänannon ulkopuolelle.

6. Kieliohjelman tavoite ja päämäärät

Kieliohjelman tavoitteena on, että asiakas saa kaupungin järjestämisvastuulla olevat palvelut kielellisesti tasa-arvoisesti, joko suomen tai ruotsin kielellä ja että vähintään nykyinen kielellinen palvelutaso taataan muuttuvassa yhteiskunnassa. Koska kielellisen tasa-arvon kehittäminen on kaupungin strateginen linjaus, elävän kaksikielisyyden on oltava tavoite ja toimintatapa hallinnossa ja palveluissa kuten myös virallisissa tilaisuuksissa ja kaikissa muissakin yhteyksissä.

Tasapainotettu mittaristo korostaa neljää näkökulmaa: vaikuttavuus ja palvelukyky, prosessi ja rakenteet, talous ja resurssit sekä uudistuminen ja henkilöstö. Tämän vuoksi päämäärät on jaettu näkökulman mukaisiin ryhmiin.

Päämäärät:

Vaikuttavuus ja palvelukyky

Asiakaspalvelu

Asiakkaita palvellaan Porvoon kaupungissa asiakkaan omalla kielellä, joko suomella tai ruotsilla. Tämä tarkoittaa, että jokaisen yksikön, jonka työhön kuuluu asiakaspalvelu, tulee esteettä pystyä palvelemaan sekä suomen- että ruotsinkielisiä asiakkaita heidän äidinkielellään, mikäli palvelua ei ole järjestetty kieliryhmittäin.

Viestintä

Tiedottamisen osalta linjaus on tehty jo viestintäohjelmassa: kaksikielisen kunnan on käytettävä kaikessa asukkaille suuntaamassaan tiedottamisessa sekä suomen että ruotsin kieltä. Tiedottamisen ei välttämättä tarvitse olla yhtä laajaa molemmilla kielillä, mutta molempien kieliryhmien tiedonsaanti on aina otettava huomioon. Keskeinen asiatieto on tarjottava molemmilla kielillä.

Kaikki asukkaille tarkoitetut keskeiset viestintämateriaalit, myös kyltit, toteutetaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Viestintämateriaalit toteutetaan mahdollisimman samanaikaisesti molemmilla kielillä.

Kokousasiakirjat

Kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen, lautakuntien ja jaostojen esityslistat ja pöytäkirjat laaditaan tällä hetkellä sekä suomeksi että ruotsiksi, lukuun ottamatta koulutusjaostoja. Tavoitteena on toimia näin jatkossakin. Muiden kuin kaupunginvaltuuston esityslistojen ja pöytäkirjojen liitteet käännetään silloin kun se on mahdollista. Liitteet tulee kääntää, jos se on välttämätöntä asian ymmärtämisen takia.

Prosessit ja rakenteet

Kieliohjelman toteuttaminen

Kieliohjelma on kaupungin keskeinen työkalu. On huolehdittava siitä, että tavoitteiden mukaisia toimenpiteitä tehdään ja niistä raportoidaan, vaikka suuria ongelmia kielellisessä tasa-arvossa ei tällä hetkellä nähdäkään.

Seurantavastuu

Yleishallinto ja toimialat vastaavat kieliohjelman seurannasta. Ne veloitetaan raportoimaan ohjelman toteutumisesta.

Talous ja resurssit

Oikein mitoitettut ja kohdennetut resurssit

Kielenkääntämisen resursseihin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Resurssit on myös kohdennettava oikein. Esityslistatekstien ja pöytäkirjojen samoin kuin tiedottamismateriaalin on oltava laadukkaasti käännetty. Siksi työ tehdään pääasiassa koulutettujen kielenkääntäjien toimesta. Kielenkääntäjien pitäisi pystyä myös huoltamaan tekstin alkukieltä. Tekstiä tuotetaan koko ajan lisääntyvässä

määriin. Tämän vuoksi on tärkeää, että priorisoidaan kääntämistä tämän kieliohjelman mukaisesti.

Uudistuminen ja henkilöstö

Asenne

Kaksikielisyyteen positiivisesti suhtautuva asenne, joka ulottuu ylimmästä johdosta läpi koko organisaation, on erittäin tärkeä. Asenne näkyy kummankin kotimaisen kielen käyttämisessä erilaisissa tilaisuuksissa.

Kelpoisuusehdot

Kelpoisuusehdot on pidettävä ajan tasalla, jotta ne toisaalta takaavat kielellisen tasa-arvon toteutumisen ja toisaalta mahdollistavat henkilökunnan rekrytoinnin. Kelpoisuusehtojen on mahdollistettava kielitaidon osalta joustavuus rekrytoinnissa erilaisiin tehtäviin.

Koulutus

Kielikoulutukseen tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota, jotta kielitaito paranee ja passiivinen kielitaito aktivoituu. Koulutus mahdollistaa myös sen, että voidaan rekrytoida henkilöitä, joiden kielitaito täydentyy sovitusti palvelussuhteen alkukuukausina. Kieliopetus on voi olla monimuotoista, esimerkiksi verkostojen avulla tapahtuvaa.

7. Tulokortit

Seuraavassa taulukossa esitetään tavoitetasot eri päämäärille, se miten tavoitetasoa mitataan ja mitkä ovat konkreettiset toimenpiteet tavoitetason saavuttamiseksi:

Päämäärät	Tavoitteet	Mittarit	Toimenpiteet
Vaikuttavuus ja palvelukyky			
- Asiakaspalvelu	Asiakasta palvellaan aina hänen omalla kielellään (suomi/ruotsi). Palveluhankintojen yhteydessä varmistetaan kielellisen tasa-arvon toteutuminen.	Asiakaskysely joka toinen vuosi tehtäväalueittain Asiakaskysely tai suora palaute sopimuskauden ensimmäisen puolen vuoden aikana	Tehtäväalueet analysoivat kyselyn tulokset ja tekevät tarvittavat parannusehdotukset toimialan johdolle, mikäli toimenpide ei ole tehtäväalueen suoritettavissa.
-Viestintä	Tiedottaminen palvelee sekä suomen- että ruotsinkielisiä kuntalaisia tehokkaasti.	Kerätään palautetta verkkosivujen kautta.	Palautteen perusteella suunnitellaan toimenpiteet yhteistyössä kaupungin viestinnän kanssa.
- Kokousasiakirjat	Esityslistat ja pöytäkirjat palvelevat sekä suomen-	Kerätään palautetta kohderyhmiltä.	Varsinaiset esityslista- ja pöytäkirjatekstit tuotetaan

	että ruotsinkielisiä luottamushenkilöitä ja kuntalaisia riittävän tehokkaasti.		sekä suomeksi että ruotsiksi jatkossakin.
Prosessit ja rakenteet			
- Kieliohjelman toteuttaminen	Kieliohjelman sisältö on tiedossa jokaisessa yksikössä.	Tehdään kysely tehtäväalueille joka toinen vuosi alkaen vuodesta 2011.	Tiedotetaan sisäisesti kieliohjelmasta.
- Seurantavastuu	Toimialoilla seurataan kieliohjelman toteutumista strategiasta johdetuin ja kieliohjelmassa mainituin tavoittein.	Palautteet toimialoitain.	Toimialojen johtoryhmät keräävät ja analysoivat palautetta kieliohjelman toteutumisesta toimialallaan ja liittävät sen toimintakertomukseen.
Talous ja resurssit			
- Oikein mitoitettut ja kohdennetut resurssit	Kielenkääntämisen resurssit on mitoitettu siten, että asiakirjat valmistuvat laadukkaasti ja oikea-aikaisesti. Resurssit käytetään esityslistojen ja pöytäkirjojen pykälätekstien kääntämiseen siten, että myös kielenhuoltoon jää aikaa, sekä ulkoisen tiedottamismateriaalin kääntämiseen.	Tehdään selvitys käännettävästä aineistosta vuoden 2011 aikana.	Projektiluonteisiin töihin resursoidaan käännökset erikseen, ja ne toteutetaan, mikäli mahdollista, ulkopuolisella kääntäjällä. Sisäisen tiedottamisen materiaali tuotetaan kahdella kielellä tai käännetään toiselle kielelle mahdollisuuksien mukaan.
Uudistuminen ja henkilöstö			
Asenne	Kumpaakin kieltä (suomi, ruotsi) käytetään aktiivisesti	Kielenkäyttölisien määrä.	Otetaan käyttöön kielenkäyttölisiä sitten, kun se on taloudellisesti mahdollista.
- Kelpoisuusehdot	Kelpoisuusehdot kielitaidon osalta ovat tarkoituksenmukaiset.	Seurataan järjestelmällisesti rekrytoinnin yhteydessä.	Kelpoisuusehdot (kielisääntö) uudistetaan.
- Koulutus	Kielitaito paranee henkilöstön keskuudessa	Kielikoulutuksen määrä	Kannustetaan henkilöstöä eritasoiseen ja eri ammattiryhmille suunnattuun kielikoulutukseen. Henkilöstötoimisto sisällyttää vuosittaiseen koulutustarjontaan myös kielikoulutusta.

Liite 1: Porvoon kaupungin viran- ja toimenhaltijoiden kielisääntö

1 § Jokaisen yksikön, jonka työhön kuuluu asiakaspalvelu, tulee esteettä pystyä palvelemaan sekä suomen- että ruotsinkielisiä asiakkaita heidän äidinkielellään, mikäli palvelua ei ole järjestetty kieliryhmittäin.

2 § Virat ja toimet luokitellaan kielivaatimusten mukaisesti kolmeen luokkaan seuraavasti:

I luokka

Kielitaitovaatimus: suomen ja ruotsin kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito

Ryhmään kuuluvat:

johtavat viran- ja toimenhaltijat, asiakaspalvelussa jatkuvasti työskentelevät henkilöt, mikäli asiakaspalvelu käsittää vaativia suullisia ja kirjallisia tehtäviä, ja luottamuselimien sihteerin tehtävissä työskentelevät henkilöt. Kielitaitovaatimus on tässä luokassa vahvistettava kelpoisuusehdoksi.

II luokka

Kielitaitovaatimus: toisen kotimaisen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito ja toisen kotimaisen kielen hyvä suullinen taito

Ryhmään kuuluvat:

hoitotyötä tekevät viran- tai toimenhaltijat tai ne asiakaspalvelussa jatkuvasti työskentelevät henkilöt, jotka eivät kuulu edelliseen ryhmään. Kielitaitovaatimus voidaan tässä luokassa joko vahvistaa kelpoisuusehdoksi tai eduksi luettavaksi kielitaidoksi.

III luokka

Ei muodollisia kielitaitovaatimuksia

3 § Kielitaitovaatimukset määrittelee tämän kielisäännön mukaisesti se viranomainen, joka valitsee vakituisen viran- tai toimenhaltijan. Hakuilmoituksessa on mainittava mahdollisista kielitaitoa koskevista kelpoisuusvaatimuksista ja työtehtävien edellyttämästä tai palvelukseen otettaessa eduksi luettavasta kielitaidosta.

4 § Vaadittu kielitaito tulee osoittaa joko valtionhallinnon kielitutkintotodistuksella, yleisistä kielitutkinnoista annetussa laissa tarkoitetulla kielitutkintotodistuksella tai opintojen yhteydessä osoitetulla kielitaidolla.

Palvelusuhteeseen otettaessa on varmistauduttava siitä, että palvelukseen otettavalla on työtehtävien edellyttämä kielitaito. Vaadittava suomen ja ruotsin kielen taito pitää pystyä osoittamaan myös työhönottohaastattelun yhteydessä.