

Lahden kaupunki, Kaupunginhallitus, 27.03.2023

§ 113

Valtuustoaloite Selko- ja monikielisyydestä kaupungin toiminnassa ja päätöksenteossa
KV

9394/00.01.01.03/2022

Asian valmistelija / lisätietojen antaja

viestintäpäällikkö Liisa Minkkinen p. 044 482 6509

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä

Kaupunginjohtaja Timonen Pekka

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus tekee kaupunginvaltuustolle seuraavan ehdotuksen:

”Kaupunginvaltuusto merkitsee aloitteen ja siitä annetun lausunnon tiedokseen todeten, että aloitteessa tarkoitettu asia on tullut tässä yhteydessä riittävästi selvitettyksi.”

Perusteluosa

Valtuutettu Eveliina Aaltonen ja 19 muuta valtuutettua 9.3.2020:

”Lahden kaupungin tulee viestiä toiminnastaan ja päätöksenteostaan myös selkokielellä.

Lahdessa asuu yhä enemmän kuntalaisia, joiden tavoittaminen on erityisen haastavaa kuntien viestinnälle. Viesti-perille-selko-opas on kunnille laadittu ohje selkokielen soveltamisesta kunnan viestinnässä.

Selkokieli on kielen muoto, jossa on otettu huomioon vastaanottajan kielelliset edellytykset. Se on rakenteeltaan helppo lukea ja ymmärtää. Selkokielen tarpeelle on monia syitä ja sitä tarvitsevia on monissa lahtelaisissa ryhmissä mm. vammaisissa, iäkkäissä ja suomea opiskelevissa maahanmuuttajissa.

Demokratian, tasa-arvon ja osallisuuden kannalta on tärkeää, että jokainen lahtelainen saa tietää, mistä tämän kotikaupungissa päätetään ja pystyy osallistumaan päätöksentekoon. Lisäksi on tärkeää, että henkilöiden asioidessa omissa asioissaan he saavat sellaisia vastauksia, joita heidän on mahdollista ymmärtää.

Me allekirjoittaneet esitämme, että Lahti viestii toiminnastaan ja merkittävimmistä päätöksistään selkokielellä. Viestiminen myös yleisimmillä vieraskielillä kuten venäjä ja arabia tulee ottaa huomioon. Lisäksi kaupungin pitää viestiä viranomaispäätöksiään kuntalaisille niin, että varmistetaan päätöksen ymmärrettävyys asianosaisen kohdalla.”

Vastaus valtuustoaloitteeseen

Hyvä yleiskieli on tavoitteena kaikessa Lahden kaupungin viestinnässä. Kaupungin päätöksentekoviestinnän selkeyttämiseksi ja saavutettavuuden parantamiseksi on otettu merkittäviä askeleita ja selkeän kirjoittamisen eteen tehdään jatkuvaa työtä.

Saavutettavuuden edistäminen on olennainen osa julkisen hallinnon palveluita. Saavutettavuudella tarkoitetaan, että verkkosivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää, mitä niissä sanotaan. Saavutettavuus on tekniikkaa, helppokäyttöisyyttä ja sisällön ymmärrettävyyttä.

Esimerkiksi vuonna 2020 toteutetussa verkkosivu-uudistuksessa kiinnitettiin erityistä huomiota saavutettavuuteen. Uudistustyö tehtiin yhteistyössä saavutettavuusasiantuntijan ja lukijalähtöisen tekstin asiantuntijan kanssa.

Lahden kaupungin verkkopäivittäjille ja viestijöille järjestetään säännöllisesti kirjoitus- ja saavutettavuuskoulutusta. Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan asiantuntija on pitänyt koulutuksen saavutettavuusdirektiivistä ja sen vaikutuksista asiantuntijoiden työhön. Kirjoituskouluttaja on pitänyt useita koulutuksia, erityisesti tekstien rakenteeseen liittyen.

Päätöksentekoviestintä

Päätöksentekoviestintää on selkiytetty kouluttamalla valmistelijoita, jotka tuottavat tekstit viranhaltijapäätöksiin ja toimituspäätöksiin. Koulutuksia järjestetään vuosittain. Ne kohdistuvat selkeään ja ymmärrettävän tekstin tuottamiseen. Päätöstekstin rakenne on muutettu jo vuonna 2019 lukijaystävällisemmäksi siten, että alussa kerrotaan päätös ja päätösehdotus, jonka jälkeen asia taustoitetaan ja perustellaan. Lahden kaupungin siirtyessä käyttämään uutta asianhallintajärjestelmää vuonna 2021 kaikki asiakirjapohjat päivitettiin saavutettaviksi.

Viestintäpalvelut tekevät tiedotteita merkittävistä kaupunkilaisten arkeen vaikuttavista päätösasioista yhdessä asiantuntijoiden kanssa.

Tiedotevalmistelussa pyritään tiivistämään ja selkeyttämään esityslista- ja päätöstekstiä eli kertomaan kaupunkilaisille, mitä päätös käytännössä tarkoittaa ja miten se vaikuttaa arkeen. Viestintää tehdään esityslistavaiheessa ennen päätöksentekoa sekä kokousten jälkeen uutisoimalla päätetyistä asioista.

Lisätietoa päätöksistä ja kaupungin palveluista saa Lahti-Pisteestä. Lahti-Piste tarjoaa asiakasohjausta ja palveluneuvontaa eri tavoin; paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse, yleisen e-palautteen sekä chatin välityksellä.

Selkokieli

Selkokieli on oma kielimuotonsa. Selkokieli on hyvää yleiskieltä helppolukuisempaa ja siinä huomioidaan lukijoiden kielelliset erityistarpeet hyvää yleiskieltä tarkemmin. Selkokielisen sisällön tuottaminen vaatii aina erityistä asiantuntemusta, joka on otettava huomioon myös materiaaleja päivitettäessä.

Kaupungin päätösaasiat pyritään kertomaan hyvällä yleiskielellä ja mahdollisimman asiakaslähtöisesti avaamalla käsitteitä, käyttämällä tuttuja sanoja, esimerkkejä, yksinkertaisia lauserakenteita sekä tietoa tiivistämällä.

Kaupungin toimintaan liittyviä sisältöjä on kirjoitettu myös selkokielellä. Esimerkiksi kirjasto on tuottanut selkokieliset ohjeet kirjastossa asiointiin. Osallistuvasta budjetoinnista on tehty selkokielinen video, mikä tutustuttaa osallistamisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksiin. Lahden vammaispoliittinen ohjelma on valmisteltu eri toimijoista koostuvassa työryhmässä. Vammaispoliittisesta ohjelmasta on tehty myös selkokielinen versio. Ohjelmassa on käsitelty kaupungin ja muiden toimijoiden tarjoamia peruspalveluja.

Kevään kuluessa laaditaan kaupungin esteettömyyssuunnitelma, jossa huomioidaan niin fyysinen kuin digitaalinen esteettömyys. Esteettömyyssuunnitelman valmistelua koordinoi kaupungin vammaisneuvoston nimeämä esteettömyystyöryhmä.

Kieliversiot

Lahden kaupungin varhaiskasvatuksessa ja perusopetuksessa natiivit kielentaitajat ovat oppilaiden ja perheiden arjen tukena. He kääntävät ja selittävät sisältöjä. Samalla he opastavat perheitä ja ovat linkki päiväkodin tai koulun ja kodin välisessä yhteydenpidossa. Hakuohjeet perusopetuksen ensimmäiselle luokalle on käännetty englanniksi, venäjäksi ja arabiaksi. Kodin, koulujen ja päiväkotien välisen viestinnän selkokielisyyteen on panostettu.

Poikkeustilanteissa kaupungin viestintä tuottaa sisältöjä myös muilla kielillä englannin lisäksi. Esimerkiksi perusopetuksen koronaohjeita tuotettiin arabiaksi, venäjäksi ja englanniksi, sekä yhteistyössä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kanssa useilla muilla kielillä. Ukrainasta Suomeen saapuvien ohjeet käännettiin ukrainaksi.

Alueellinen integraatiopalvelupiste Alipi tarjoaa maksuttomia ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä monikielistä viestintää Päijät-Hämeen, Myrskylän ja Pukkilan alueen maahanmuuttajille. Heitä palvellaan suomeksi, englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, espanjaksi, saksaksi, ukrainaksi ja ruotsiksi. Tarvittaessa käytetään tulkkia.

Alipissa lisättiin vuonna 2022 erityisesti ukrainankielistä viestintää. Alipi tiedottaa ajankohtaisista asioista eri kielillä sosiaalisessa mediassa.

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto

Kv: muutoksenhakukielto

Toimenpiteet

Kh: kv

Kv: -

