



Referens

Marica Nordwall

Helena Rojas Lundgren

Fastställda av kommunfullmäktige

2011-04-28, § 65

Riktlinjer för flerspråkig kommunikation

Sammanfattning

Det svenska språket är vårt gemensamma språk i Botkyrka kommun och huvudspråket som vi använder när vi kommunicerar med kommunens invånare. Det svenska språket ska då vara skrivet utifrån klarspråksprincipen. Samtidigt får inte begränsningar i språkkunskaper hindra medborgarna från att vara delaktiga. Därför ska en målgruppsanalys alltid genomföras för att överväga om informationen måste översättas till andra språk än svenska för att nå den målgrupp som är aktuell. Särskilda krav ställs på myndighetsinformation, information som syftar till att involvera medborgarna, kriskommunikation, standardbrev och utskick och information på minoritetsspråk.

Utgångspunkter

Botkyrka är den mest etniskt blandade kommunen i Sverige. Mer än hälften av våra invånare har en historia av invandring. Detta innebär att vi också är en av de kommuner i Sverige där flest språk talas. Över hälften av våra invånare talar ett tredje språk utöver svenska och engelska. Detta har Botkyrka identifierat som en stor tillgång men det innebär också särskilda utmaningar.

De olika språk- och befolkningsgrupper som finns representerade i kommunen har varit i Sverige olika länge. De kommer från olika länder och världsdelar, från storstäder till glesbygd. De har olika kunskap och är allt från högutbildade till analfabeter. För en del av våra invånare är ett demokratiskt system något man inte upplevt tidigare. Vissa har också en bakgrund som politiskt aktiva för demokrati och mänskliga rättigheter. Oavsett livshistoria är mötet med svensk offentlig förvaltning något nytt för dem som är nyanlända.

För att bejaka identitet och ursprung är det viktigt att ta viss språkhänsyn även för de som bott i Sverige och i kommunen i generationer.

Svenska är kommunens huvudspråk

Det svenska språket är vårt gemensamma språk i Botkyrka kommun och huvudspråket som vi i kommunen använder när vi kommunicerar med kommunens invånare. Detta får dock inte utsätta invånare som inte behärskar svenska för diskriminering, eller begränsa dem i deras möjligheter i samhället

2011-02-21

utan vi måste alltid komma ihåg att skriva ett målgruppsanpassat och begripligt språk på mottagarens villkor.

Botkyrkas interkulturella strategi

Botkyrkas interkulturella strategi beskriver kommunens målsättning att stödja en utveckling av förvaltningarnas verksamheter, så att flerspråkighet uppfattas och används som en resurs i mötet med brukaren när så är möjligt och lämpligt. Kommunen ska också säkerställa att alla invånare, på lika villkor och på ett likvärdigt sätt, har tillgång till makt och inflytande i kommunen samt att de får ett bra bemötande och en god kommunal service.

Detta innebär att kommunens kommunikation måste utformas så att alla kommuninvånare, oavsett bakgrund, får möjlighet att utöva sina demokratiska rättigheter och ta del av kommunens verksamhet och service.

Kommunikation på mottagarens villkor

Kommunikation sker alltid på mottagarens villkor. Därför måste informationen vara målgruppsanpassad, fylla sitt syfte och framföras på ett sätt och på ett språk som mottagaren både kan förstå och känna sig berörd av. En målgruppsanalys ska alltid göras. När den genomförs är en av övervägningarna om informationen ska översättas till andra språk än svenska för att nå den målgrupp som är aktuell.

Kunskap om målgruppen

En viktig del i kommunens kommunikationsarbete är att ha god kunskap om de målgrupper man vänder sig till, vilka är de, vilken förförståelse och förväntningar har de? Vilka kanaler fungerar för den målgruppen? En målgruppsanalys kommer att finnas som baseras på medborgarundersökningen, webbstatistik, kunskapen hos medborgarkontor och områdesutvecklare etc. som stöd i kommunens kommunikationsarbete.

Klarspråk

All vår information ska vara skriven enligt klarspråksprincipen. Klarspråk står fört extert skrivna på ett vardat, enkelt och begripligt språk. Klarspråk handlar ytterst om demokrati: att alla ska ha tillgång till och rätt att förstå vad som står i texter som skrivs. Samma krav på klarspråk ska också gälla för översatt material. När man skriver klarspråk finns det ett några viktiga saker att tänka på:

- Gör klart för dig varför du skriver och vad du vill uppnå med din text. Tänk igenom hur du på bästa sätt når ditt syfte.
- Försök att se din text med mottagarens ögon när du
- planerar, strukturerar och bearbetar texten:
- Välj en lagom personlig ton.
- Välj relevant innehåll.

2011-02-21

- Disponera texten på ett logiskt sätt.
- Förklara allt som behöver förklaras.
- Stryk sådant som inte behövs.
- Skriv informativa rubriker.
- Undvik långa och invecklade meningar.
- Använd begripliga ord och förklara nödvändiga facktermer.
- Sammanfatta det viktigaste.
- Välj en genomtänkt grafisk formgivning.

Krav på översättning till andra språk

Olika typer av information har olika krav och behov av översättning. Följande typer av information bör särskilt beaktas.

Information som syftar till att involverar medborgarna

När det handlar om information som syftar till att involvera medborgarna är det särskilt viktigt att göra en målgruppsanalys och säkerställa att medborgarna kan ta del av information och på lika villkor och på ett likvärdigt sätt utöva sitt inflytande i kommunen.

Myndighetsinformation

Beslut som kommunen fattar i egenskap av myndighet kan ha stor inverkan på människors liv. Det är därför avgörande att de som omfattas av besluten förstår vad de innebär och vilka rättigheter de har. Det är också viktigt att den som frågan rör har möjlighet att delta i handläggningen. Myndighetsbeslut ska skrivas på svenska. Kommunen bör dock kunna erbjuda översättningar av beslutsdokument och liknande handlingar efter individuell prövning. En utgångspunkt är att om tolk har behövts vid handläggningen ska beslutet också meddelas med hjälp av tolk.

Krisinformation

Vid krisinformation är målet att så många som möjligt snabbt får tillgång till väsentlig information. Detta innebär att krisinformation ska översättas till de sju mest översatta språken i kommunen samt engelska. Förteckningen över de sju mest översatta språken tas fram i samråd med tolkförmedlingen och uppdateras en gång om året.

Utskick till våra brukare

Vi skickar ut ett antal brev till våra brukare, både i form av färdigskrivna brev som finns i våra system (standardbrev/mallar) och även andra utskick. Det kan röra sig om allt från information om allt från beslut, trafikomläggningar till fakturor. Det är viktigt att mottagaren kan avgöra vad utskicket handlar om. I dag vänder sig många till kontaktcenter och medborgarkontor med frågor i samband med att de fått ett utskick från kommunen. Detta kan undvikas

2011-02-21

om vi ser till att dessa utskick är skrivna enligt klarspråksprincipen och att vi tydligt och på flera språk anger vad det är för typ av information utskicket rör. Kommunens standardbrev ska därför förse med en ruta med information på de mest översatta språken samt engelska om vad utskicket handlar om (exempelvis "Beslut om ...", "Trafikinformation", "Faktura" eller liknande).

När det gäller fakturor, påminnelser och brev som skickas till samarbetspartner i andra länder som inte pratar svenska är det viktigt att dessa översätts till ett språk som samarbetspartnern förstår.

Information på minoritetsspråk

Enligt lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk är kommuner som utgör geografiska förvaltningsområden skyldiga att främja och skydda samtliga minoritetsspråk enligt minoritetsspråklagen. Botkyrka kommun är förvaltningsområde för finska som minoritetsspråk, något som innebär att kommunen ska erbjuda den service och vidta de åtgärder som krävs för att uppfylla lagens krav. Det innebär att man har rätt att använda finska vid sina muntliga och skriftliga kontakter med kommunen och få svar på samma språk. Det gäller inte bara myndighetsutövning utan alla ärenden där den enskilde är part eller företrädare för part. Om man saknar juridiskt biträde så har man rätt att få beslut och beslutsmotivering översatt skriftligt.

Uppföljning

Arbetet med flerspråkig kommunikation kommer att följas upp genom att aktiviteter i ettårsplanen inom detta område följs upp. Dessutom kommer en fråga kring detta ställas i medborgarundersökningen återkommande.