



ÖVERTORNEÅ
KOMMUN



Riktlinjer för flerspråkig kommunikation

Dokumenttyp

Riktlinier

Ärendenummer

2023/302

Fastställt

2023-12-04

Giltighetstid**Dokumentansvarig**

Maria Mulari

Tidigare reviderad**Beslutsinstans**

KS § 238

Dokument gäller för

Inledning

Det svenska språket är vårt gemensamma språk i Övertorneå kommun och huvudspråket som vi använder när vi kommunicerar med kommunens invånare. Samtidigt får inte begränsningar i språkkunskaper hindra medborgarna från att vara delaktiga. Särskilda krav ställs på myndighetsinformation, information som syftar till att involvera medborgarna, kriskommunikation, standardbrev samt andra utskick och information på minoritetsspråk. Därför är det viktigt analysera målgruppen för att kunna göra en övertägning om informationen ska översättas till andra språk än svenska, i vårt fall finska och/eller meänkieli.

Utgångspunkter

De nationella minoriteterna i Sverige är samer, tornedalingar, sverigefinnar, judar och romer. År 2000 erkändes samiska, finska, jiddisch, meänkieli och romani chib som minoritetsspråk i Sverige. Den 1 januari 2010 förstärktes de nationella minoriteternas rättigheter genom införandet av Lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (SFS 2009:724). Syftet med lagen är att skydda och främja minoritetsspråken och att medverka till att de nationella minoriteterna ska kunna bevara och utveckla sin kultur. Barns utveckling av en kulturell identitet och användning av det egna minoritetsspråket ska främjas särskilt.

Genom lagen är alla Sveriges kommuner skyldiga att informera de nationella minoriteterna om deras rättigheter, förmedla information om lagen inom den kommunala verksamheten och se till att samråd, om möjligt, kan ske med aktuella minoritetsgrupper. Förutom detta så är flera kommuner förvaltningsområden för ett eller flera nationella minoritetsspråk. För dessa kommuner gäller ett förstärkt skydd för samiska, finska och meänkieli. Förvaltningskommunerna ska vidta aktiva åtgärder för att säkerställa att personal med språkkunskaper finns där det behövs. För detta arbete får kommunerna årligen ett statsanslag för de kostnader som tillkommer.

Övertorneå kommun ingår i förvaltningsområdet för finska och meänkieli vilket innebär att språken finska och meänkieli, samt deras respektive kulturer, har ett förstärkt skydd enligt Lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (SFS 2009:724). Kommunen har ett ansvar att skydda och främja både språken och kulturen. Det kommunen ska göra är följande:

- Information
Kommunen har en skyldighet att informera er som tillhör en nationell minoritet om era rättigheter. Kommunen ska även anta mål och riktlinjer för sitt arbete med nationella minoriteter.
- Språkligt stöd i din kontakt med kommunen
Ni har rätt att använda finska eller meänkieli i era kontakter med kommunen i sådana ärenden som kommunen ansvarar för.

- Förskolan
Ni har rätt att få förskoleverksamhet till ert barn helt eller till väsentlig del på finska eller meänkieli. För övriga språk får barnen modersmålsstöd.
- Äldreomsorgen
Kommunen ska erbjuda den som begär det möjlighet att få hela eller en väsentlig del av den service och omvårdnad som erbjuds inom ramen för äldreomsorgen av personal som behärskar finska eller meänkieli samt beakta de äldres behov av att upprätthålla sin kulturella identitet.
- Synliggöra och främja
Kommunen ska genom olika aktiviteter synliggöra språken i samhället. Detta kan till exempel ske genom användandet av språken i kommunikationsarbetet, samt genom olika kulturarrangemang.

Mål

Målet är att Övertorneå kommun ska översätta informationstexter till både finska och meänkieli i så hög utsträckning som möjligt. Medborgare som besöker förvaltningshuset ska även kunna få grundläggande service på sitt språk. Övertorneå kommun ska dessutom säkerställa att minoriteter, kommuninvånare och kommunanställda har god kunskap om minoritetslagen samt vilka rättigheter som enskilda individer har och vilka skyldigheter som kommunen har.

Syfte

Syftet med riktlinjerna är att ge kommunikativ vägledning till förvaltningarna i deras arbete med att nå ut till kommuninvånarna.

Åtgärder:

- Kontinuerligt översätta aktuellt material.
- Kontinuerligt uppdatera kommunens hemsida och sociala medier med aktuellt material.
- Informera om lagstiftningens rättigheter och skyldigheter externt till kommuninvånarna.
- Informera om lagstiftningens rättigheter och skyldigheter internt inom kommunens organisation.
- Kartlägga medarbetarnas språkkunskaper, vilka medarbetare behärskar finska och/eller meänkieli.
- Kommunicera muntligt på finska/meänkieli med personer som besöker förvaltningshuset när så är möjligt.
- Samverka mellan förvaltningarna och samarbeta med varandra för att kunna översätta viktig information.

Strategier för målgruppsanpassad kommunikation

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 kan förstå. En analys av målgruppen är ett bra sätt att kartlägga vilka behov och åtgärder som behövs. Då kan övervägningen göras om informationen bör översättas till andra språk än svenska för att nå den aktuella målgruppen.

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? För att analysera en målgrupp kan man använda sig av medborgarundersökningar, webbstatistik, kunskapen hos reception eller minoritetssamordnare etc. Materialet kan sedan användas som stöd i kommunens kommunikationsarbete.

Riktlinjer för översättning till finska och meänkieli

Olika typer av information har olika krav och behov av översättning. Informationen ska översättas på hemsidan i första hand samt i digitalt och tryckt material i andra hand. Särskilt viktigt är det att krisinformation, information från barn- och utbildningsförvaltningen och information från stöd- och omsorgsförvaltningen översätts. Följande typer av information bör tas i särskild beaktning:

Information som syftar till att involvera medborgarna

När det handlar om information som syftar till att involvera medborgarna är det särskilt viktigt att göra en analys av målgruppen för att säkerställa att medborgarna kan ta del av informationen på lika villkor och därmed på ett likvärdigt sätt kunna 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 det 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. Dock bör kommunen erbjuda översättningar av beslutsdokument och liknande handlingar efter individuell prövning. Vid översättning av myndighetsdokument rekommenderas att en tolk anlitas.

Krisinformation

Vid krisinformation är målet att så många som möjligt snabbt får tillgång till väsentlig information. Detta innebär att krisinformation i regel alltid bör översättas till båda minoritetsspråken. Dock måste översättningsarbetet stå i proportion till de resursmöjligheter som finns, samt med eventuell tidsaspekt i åtanke.

Information till brukare

Information till brukare bör i regel alltid översättas till båda minoritetsspråken. Prioriterad information är akut information, såsom störningar i trygghetslarm samt kontaktinformation till exempelvis dagjour. Även information kring avgifter för hemtjänst och serviceboende bör översättas. Dock måste översättningsarbetet stå i proportion till de resursmöjligheter som finns, samt med eventuell tidsaspekt i åtanke.

Information till elever och vårdnadshavare

Information från skolan till elever och vårdnadshavare bör i regel alltid översättas till båda minoritetsspråken. Prioriterad information är skolans regler och riktlinjer såsom information kring årlig inkomstförfrågan, klagomålshantering, kränkande behandling och krisberedskap. Även ansökningar för förskola/skola bör översättas. Dock måste översättningsarbetet stå i proportion till de resursmöjligheter som finns, samt med eventuell tidsaspekt i åtanke.

Begränsningar

På grund av resursbrist kan det ibland vara en utmaning att översätta all information som önskas till finska och meänkieli. Dessutom är det svårt att hitta översättare för meänkieli eller medarbetare som behärskar meänkieli i skriftspråk. Även tidsaspekten är en utmanande faktor vid översättningar. Vid akuta situationer är det inte alltid möjligt att få ut information på andra språk än svenska. Därför är det viktigt att alltid vara ute i god tid vid frågor som rör översättningar. Om eventuella frågor eller funderingar tas upp med kort varsel, finns det en övergripande risk att hela översättningen uteblir. Detta bör i allra högsta grad undvikas. Alla ansvarar tillsammans för att kommunikationen är planerad.

Uppföljning

Arbetet med flerspråkig kommunikation bör följas upp minst en gång per år inom respektive förvaltning. Dessutom bör återkommande frågor kring ämnet tas upp vid samrådsmötena med de nationella minoriteterna som sker fyra gånger per år.

Kontakt

Kontakta kommunikationspersonal vid kommunledningsförvaltningen angående frågor som rör översättningar.