

Hyvä hallinto on kielestä kiinni!

Språkrådet – Kielineuvosto

4.3.2016

Ulla Tiililä

Kotimaisten kielten keskus



Hyvän hallinnon periaatteet

Väite toteutuu melko tai erittäin hyvin:

Viranomaiset käyttäytyvät asiallisesti 48 %

Lomakkeet ovat helposti saatavilla 43 %

Neuvonta ja opastus hoidetaan asianmukaisesti 26 %

Tehdyille päätöksille saadaan perustelut 23 %

Hakulomakkeet ovat selkeät 22 %

Virkakieli on asiallista, selkeää ja ymmärrettävää 20 %

Hallinnossa asioiminen on sujuvaa 15 %

Päätökset ovat helposti ymmärrettäviä 14 %

Kansalaisia kuullaan heitä koskevissa asioissa 13 %

Hallinto on helppoa ja yksinkertaista 9 %

Asioita hoidetaan ilman viivytystä 8 %

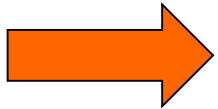
Salminen & Ikola-Norrbacka 2009 : Eettinen hallinto ja kansalaiset. Vaasan yliopiston julkaisuja tutkimuksia 288.

http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-249-6.pdf

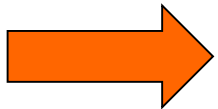


Mitä on virkakieli?

- Kapulakieli? Paperikieli? Byrokratian kieli?
 - määritelmä tyylin mukaan
 - voidaan jäljitellä esim. mainoksissa
- Valtion ja kuntien virastojen kieli
 - määritelmä toimijan mukaan
 - voi olla selkokieltä tai mainosmaistakin



Virkakieli on virkatehtävissä käytettävää kieltä.



Virkakieli on julkisen vallan toimeenpanon kieltä.

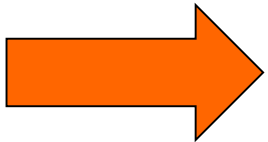


I Kielen ja tekstien rooli virkatyössä



Olli Mäenpää, Helsingin yliopisto:

”Hallintotoimeen sisältyvän julkisen vallan käytön ulkoisena muotona on tavallisesti kirjallinen hallintopäätös, joka sisältää ratkaisun hallintoasiassa.”
(Mäenpää 2000: 151)



Julkinen valta konkretisoituu pitkälti tekstien ja kielen avulla.



Suunnitelman toteutumisen seuranta ja palvelutarpeen arviointia: hallinto toimii tekstien varassa

Vakiintuneita tekstilajeja

- päätökset, selvitykset, sopimukset, lausunnot, suunnitelmat, ohjelmat, visiot, strategiat, ehdot, ohjeet, tiedotteet, esitteet, tiivistelmät, yhteenvedot, katsaukset, kertomukset, raportit, esitykset, listat, muistiot, pöytäkirjat...

Tekstejä nämäkin

- tiekartat (vrt. road map, suunnitelma), palvelusetelit, asiakasprofiilit, arvot, laatuksiteerit...

Teonnimiä – käytännössä ehkä useiden tekstien ketjuja

- tarveharkinta, alkuarviointi, tarkastaminen, perusteleminen, kuvaus, seuranta...



Numerotietoa teksteistä: julkishallinnon tuet ja palvelut tekstien päässä

Vuonna 2014

- Toimeentulotukea n. 253 400 (koko maa); mahd. useampi päätös taloudelle vuosittain.
- Myönteisiä vammaispalvelupäätöksiä n. 35 900 kuntalaiselle
 - (Kuusikko-kunnat eli Hki, Tre, Tku, Vantaa, Espoo, Oulu)

Kelasta 19,3 miljoonaa kirjettä vuosittain, näistä päätöksiä 10 milj.

- 125 000 tekstiriviä vakiotekstejä etuuspäätöksiin
- Useita satoja vakiotekstejä yhtä etuutta kohden
- 1 400 valmista asiakaskirjepohjaa

Valitus- ja ”poistoasioita” Kelan päätöksistä yhteensä 38 800 (2014)



Numerotietoja työajasta

Tekstityöhön kuluu

- n. 70 %:ssa valtion virastoja yli puolet työajasta (2011)
- $\frac{1}{4}$:ssa valtion virastoja enemmän kuin 75 % työajasta (2011)
- $\frac{1}{4}$ päiväkotien työntekijöistä kirjoittaa päivän tai enemmän viikossa (2010)

(Kotuksen kyselyt: Kielikello 1/2010, 4/2011)



Virastot = tekstitehtaita

Tekstit

- ovat keskeinen osa prosesseja ja organisoitumista
- pysyvät, vaikka työntekijät vaihtuvat
- toimivat perehdyttämisen välineinä
- syntyvät vanhan pohjalta, kollektiivisesti ja hierarkkisesti.

Virkakielen piirteet

- harvoin yksittäisen kirjoittajan vapaassa valinnassa
- sosiaalisesti hyvin sitovia tekstilajipiirteitä, siis opittua ammattikieltä
- seurausta kirjoittamisen teknisistä puitteista kuten tietojärjestelmien ominaisuuksista ja rajoituksista.



II Hyvästä virkakielestä



Laatuvaatimukset: mitä laki vaatii virkakieleltä?

Hallintolaki 9. §

Hyvän kielenkäytön vaatimus

Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.



Millaista on hyvä virkakieli?

Asiallista

- ottaa puhekumppanin huomioon
- ei loukkaa eikä uhkaa, ei vähättele eikä tyrmää

Selkeää

- muodostuu helposti hahmotettavista sanoista, lauseista ja virkkeistä
- auttaa lukijaa löytämään olennaiset asiat tekstikokonaisuudessa
- liittyy tilanteeseen, ei puhu ohi

Ymmärrettävää

- kertoo lukijalle tutusta maailmasta tai johdattaa uuteen
- ilmaisee kirjoittajan ajatusketjut, syyt, seuraukset ja päättelyn
- on tapauskohtaista ja tarjoaa lukijalle mahdollisuuden samastua



Helppo lukea, vaikea ymmärtää

Vammaispalvelu on sosiaalityön ja perhepalveluiden palvelualue.

Kotisairaalassa vapaa paikka



Selkeä, mutta sävyltään epäonnistunut

- MAKSUSITOUMUS SISÄLTÄÄ HAUTAUSPALVELUTOIMISTON KULUT, VAINAJAN KULJETUKSEN PÄÄKAUPUNKISEUDULLA, ARKUN JA UURNAN SEKÄ **VÄLTTÄMÄTTÖMÄT** SEURAKUNNAN PALVELUT.
- Korvauksia hankituista lääkkeistä ei myönnetä. Kyseisten lääkkeiden käyttötarkoitus ei liity aivovamman hoitamiseen.



Mitä on epäasiallisuus?

- vihamielinen ja penseä ote
- kokemus siitä, että tiedonhankkijaa pidetään tyhmänä, yksinkertaisena tai ymmärtämättömänä
- perustelemattomuus
- passiivinen ja piittaamaton vaikutelma
- hitaus ja niukkasanaisuus
- kokemus pompottelusta ja byrokraattisuudesta

Soveltaen: Aleksi Koski, Tietopyyntöjen yhteinen sävel.



Lakitekstiä vai asiakasviestintää?

Milloin hakija on tyytymätön x-päätökseen, on hänellä oikeus saada päätös sosiaali- ja terveystieteiden käsittelyksi, jos hän 14 päivän kuluessa päätöksestä tiedon saatuaan sitä vaatii. Tiedoksi saannin katsotaan tapahtuneen, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös asianomaisen ilmoittamalla osoitteella varustettuna on annettu postin kuljetettavaksi. Tiedoksisaantipäivää ei lueta em. määräaikaan.

(Ote päätöksen muutoksenhakuohjeesta)



Pykälän toistamisesta asiakaspalveluun

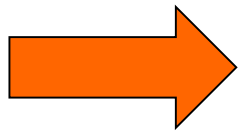
Jos olet tyytymätön tähän päätökseen, sinulla on oikeus hakea siihen muutosta. Osoita oikaisuvaatimuksesi alueesi sosiaali- ja terveystoimialalle.

Liitä hakemukseen tämä päätös tai jäljennös siitä ja toimita asiakirjat viimeistään 30.9.2015 klo 16 osoitteeseen: PL 1234, 00056 Mallikaupunki



Vaatimus hyvästä **kielenkäytöstä** tarkoittaa katsetta...

- paperin tai ruudun pinnalta asioinnin kokonaisuuteen, vuoropuhelun kulkuun
- sanojen ja virkkeiden lisäksi tekstikokonaisuuksiin
- sisällön lisäksi sävyyn, ymmärrettävyyden ohella asiallisuuteen
- viranomaistoiminnan ohella kansalaisen asemaan ja rooliin vuorovaikutuksessa
- muuhunkin kuin yksilösuorituksiin: virkakieli syntyy tietyssä toiminnassa ja toimintakulttuurissa.



Hyvä virkakieli vaihtelee tilanteittain.



III Miten kieli voi muuttua?



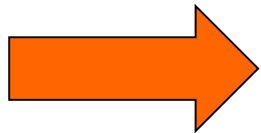
Monta tietä parempaan viestintään: virkakielikampanjassa kisa onnistumistarinoista

1. **Työsuojeluhallinto:** prosessikuvaukset ja malliasiakirjat koulutuksen tueksi
2. **Maahanmuuttovirasto:** tiedotuskokonaisuus opiskelijoiden oleskeluluvan hakemisesta
3. **Satakunnan sairaanhoitopiiri:** selkokieline tiedotus potilaille
4. **Rakennusvirasto:** Twitteriin ja kieli some-sopivaksi
5. **Kela:** selkoesitteet
6. **Maanmittauslaitos:** asiakaslähtöisyyteen tehokkaalla verkkokurssilla
7. **Ympäristöministeriö & co.:** ilmastotiedettä ja -politiikkaa kuviksi
8. **Verohallinto:** verkkosivumalli
9. **Uudenmaan liitto:** kapulat pois esityslistoista ja tiedotteista
10. **Maaseutuvirasto:** ”Pieni vihreä kirjanen”
11. **Kela:** nimistötyöryhmä toimivien nimien takeeksi
12. **Verohallinto:** verorekka ja pop up -piste



Virkakieli ei parane pelkin pykälän eikä vain yksilötaitojen varassa

- Hyvän virkakielen tavoittelu osaksi jokapäiväistä viranomaistyötä
- Virkakielen laadun seuranta osaksi muuta toiminnan arviointia
- Kirjoittamisen edellytykset ja olosuhteet kuntoon
- Viranomaiset ja virastot keskinäiseen yhteistyöhön
- Kielen asiantuntijoilta tietoa ja tukea tarvittaessa



Hyvän virkakielen toimintaohjelman periaatteita



Hyvä virkakieli vaikuttaa koko hallintoon

Kun teksti tulee kerralla ymmärretyksi eikä tekstin sävy loukkaa,

- tulee vähemmän kyselyjä, riitaa, muutoksenhakua
- säästyy enemmän aikaa muuhun, resursseja vapautuu, rahaa säästyy
- vastaanottaja osaa toimia toivotulla tavalla, toiminta tehostuu.

Hyvä virkakieli kuuluu hyvään hallintoon, koska

- kuntalaisten ja kansalaisten oikeusturva paranee ja mahdollisuus osallistua yhteisiin asioihin helpottuu
- viranomaisten työ tehostuu
- julkishallinnon maine paranee.



Hyvällä kielellä sosiaalipoliittinen vaikutus

Helsingin sosiaaliasiamiesten selvitys 2014

Yhteydenottoja 1330 (moitteita, kiitoksia, kysymyksiä, ideoita):

- ”Asenne asiakasta kohtaan on ratkaiseva ja vaikuttaa ratkaisevasti työn sujuvuuteen ja asiakkaan kokemaan - -.”
- ”Asiakkaalle annettava riittävä ja ymmärrettävä informaatio palveluista sekä asiakkaan oikeuksista ennalta ehkäisee useita ongelmia - -.”
- ”- - päätösten perusteleminen riittävällä tasolla varmistaa asiakkaiden tasavertaisen ja yhtäläisen kohtelun kaikkialla kunnassa.”



Hyvä kieli tehostaa ja säästää

Maahanmuuttovirasto: tiedotuskokonaisuus opiskelijoille

- Puheluiden määrä vuodessa ennen uudistusta: 4 820
- Puheluiden määrä vuodessa uudistuksen jälkeen: 1 027

Norjan tiehallinto: vakiokirjeiden uudistus

- 40 % vähemmän yhteydenottoja
- paperi- ja postikuluissa on säästetty 1,2 milj. kruunua.

Yhdysvallat: Arizonan veroviranomaiset selkeyttivät 3 vakiokirjettä:

	Puheluja kirjeistä	Hakemusten käsittelyaika	Yrittäjistä vastasi viranomaisen kirjeisiin
Ennen uudistusta	23 000	49 päivää	15 prosenttia
Uudistuksen jälkeen	5 000	21 päivää	85 prosenttia

Hallintolaki = läpeensä pykälää kielestä ja kommunikaatiosta

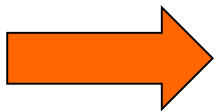


Hyvän kielenkäytön vaatimus (9. §) sekä

- palveluperiaate (7. §)
- neuvontavelvollisuus (8. §)

Kieltä ja kommunikaatiota, tekstikäytänteitä myös esim.

- hallintoasian vireille tulo ja käsittely
- asian ratkaiseminen ja perustelemine
- asianosaisen kuuleminen ja osallisuus.



Hyvä hallinto on kielestä kiinni!



Kiitos!