

Hyvään virkakieleen!

Kuinka se tapahtuu? Mitä se vaatii?

Virkakieli on yleiskieltä tiukemmin säänneltyä

Viranomaisten on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (hallintolain 9. §)

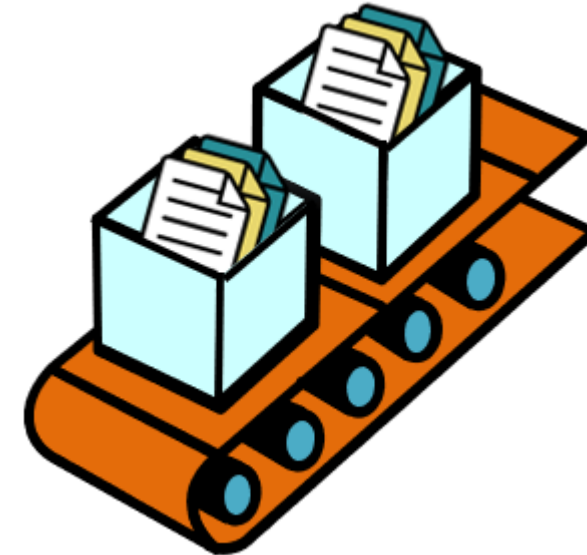
- Virkakieltä ohjaavat myös yleiset arvot ja periaatteet, jotka muutenkin ohjaavat viranomaisten toimintaa. Sen pitää tukea hallinnon avoimuutta, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta.
- Hallintolain vaatimus hyvästä viranomaiskielestä ei ole vaikuttanut riittävästi. Sitä on käytetty harvoin kanteluiden aiheena tai seuraamusten perusteena.
- Kielenkäytön muutos vaatii toiminnan ja asenteiden muutoksia.

Lisälukemista: Tiililä, Ulla: Virkakielityön periaatteet. Työtä kielen parissa ihmisten hyväksi. Kielikello 2/2018.

Virastot = tekstitehtaita

Hallinto toimii tekstien varassa

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



Tekstejä nämäkin!

- tiekartat, palvelusetelit, asiakasprofiilit, arvot, laatukriteerit...
- tarveharkinta, alkuarviointi, tietopyyntö, tarkastaminen, perusteleminen, kuvaus, seuranta...

Lisälukemista: Tiililä, Ulla: Kielikäsitteet hyvän virkakielen esteenä.
Kielikello 3/2014.

Kielen korjailusta parempiin käytäntöihin 1/2

Asettakaa tavoitteet kielen laadulle ja järjestäkää työ sen mukaan.

- Mitkä ovat keskeiset tekstit? Onko turhia tekstejä?
- Vastaako joku tekstien laatimisen prosessikuvauksesta?
- Mikä estää hyvän kielenkäytön?

Tarjotkaa kirjoittamiseen ohjeita ja koulutusta.

- Saisiko intranettiin sivut hyvästä virkakielestä?
- Onko termien ja nimien muodostamisesta ohjeet?
- Voisiko sopia sisäisestä tekstien kommentoinnista?

Selkeyttäkää laajasti leviäviä tekstejänne.

- Mikä ja ketkä kaikki vaikuttavat lopputulokseen?
- Onko tekstiä laatimassa se, jonka työtä asia koskee?

Kielen korjailusta parempiin käytäntöihin 2/2

Varmistakaa, että tekniikka palvelee hyvien tekstien tekemistä.

- Huomioidaanko tietojärjestelmien vaikutukset kielenkäyttöön jo hankintavaiheessa?
- Salliiko järjestelmä tekstien joustavan muokkaamisen, esikatselun, oikoluvun ja nimen taivuttamisen?
- Onko varattu aikaa, rahaa ja työvoimaa sovelluksen ja tekstien päivittämiseen?

Asettukaa asiakkaan asemaan ja hankkikaa palautetta.

- Miten mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin on järjestetty?
- Onko tarvetta selkokieleen?
- Saavatko asiakkaat tietoa siitä, miten asiointi tapahtuu ja etenee?
- Hankitteko palautetta sekä asiakkailtanne että työntekijöiltänne?

Lakitekstiä vai asiakasviestintää?



Milloin hakija on tyytymätön päivähoitopäätökseen, 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 päivähoitopäätöksen muutoksenhakuohjeesta

Pykälän toistamisesta asiakaspalveluun



Jos olette tyytymätön tähän päätökseen, teillä on oikeus hakea siihen muutosta. Osoittakaa oikaisuvaatimus alueenne sosiaali- ja terveystieteille.

Liittäkää hakemukseen tämä päätös tai jäljennös siitä ja toimittakaa asiakirjat viimeistään 30.9.2018 klo 16 osoitteeseen: PL 9001, 00099 Helsingin kaupunki

Muokattu muutoksenhakuohje

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.

Lisälukemista: Tiililä, Ulla: Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli?

Kielikello 3/2015

Mitä tarkoittaa vaatimus hyvästä kielenkäytöstä?

Se tarkoittaa katsetta

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

Lisälukemista: Tiililä, Ulla: Hyvä hallinto on kielestä kiinni.
Kielikello 1/2011.

Hyvää virkakieltä – miksi?

Kun teksti tulee kerralla ymmärretyksi eikä tekstin sävy loukkaa,

- tulee vähemmän kyselyjä, riitaa, muutoksenhakua
- säästyy aikaa ja voimavaroja muuhun, rahaakin säästyy
- vastaanottaja osaa toimia toivotulla tavalla.

Hyvä virkakieli kuuluu hyvään hallintoon, koska

- kansalaisten oikeusturva paranee, mahdollisuus seurata viranomaistoimintaa ja osallistua yhteisiin asioihin helpottuu
- viranomaisten työ tehostuu.

Lue lisää hyvän virkakielen hyödyistä Kotimaisten kielten keskuksen verkkosivuilta: [Hyvän virkakielen hyödyt](#)