



Kommunal- og distriktsdepartementet
Postboks 8112 Dep
0032 OSLO

Deres ref.:

Vår ref.: 24/10934

Vår dato: 25.09.2024

Saksbehandler: Ane-Louise Svele // Juridisk
avdeling

Høringsvar - forskrift til samelovens språkregler

Innledning

Arbeids- og velferdsdirektoratet viser til Kommunal- og distriktsdepartementets høring om forslag til endringer i forskrift til samelovens språkregler. Endringene gjelder en utvidelse av hvilke offentlige organer som plikter å svare på skriftlige henvendelser på samisk etter forskrift til samelovens språkregler § 3.

Departementet har avgrenset retten til skriftlige svar på samisk mot lange og omfattende svar, slik at organene som omfattes skal unngå store og uforutsettes kostnader og betydelige forsinkelser i saksbehandlingen. Videre har departementet foreslått å avgrense mot saker med flere parter. Forslaget skal ikke begrense eksisterende rettigheter.

Samarbeid mellom NAV Ávjovárri og Nav kontaktsenter

Nav er et av organene som er foreslått å gi skriftlige svar på samisk etter forskriften. Arbeids- og velferdsdirektoratet er positiv til forslaget om at Nav skal gi svar på samisk, og mener det er viktig å legge til rette for at den samiske befolkningen skal kunne henvende seg til offentlige myndigheter på sitt eget språk.

I dagens forvaltningsområde for samisk språk, som omfatter 13 kommuner fra Finnmark til Trøndelag, er samisk allerede etablert som språk i daglig bruk i den kommunale forvaltningen. Dette gjelder likevel særlig på nordsamisk språk, og i mer varierende grad sørsamisk og lulesamisk.

I betjeningen av nasjonalt samisk kontaktsenter ved NAV Ávjovárri, har de utelukkende positive erfaringer fra samiskspråklige brukersamtaler. Brukere uttrykker glede og takknemlighet over muligheten til å få spørre om Navs tjenester på samisk. Enkelte befinner seg i vanskelige livssituasjoner, noe som gjør muligheten til å ta opp utfordringer på sitt eget morsmål desto mer verdifullt. Behovet for å samiskspråklige Nav-tjenester virker dessuten å

NAV // ARBEIDS- OG VELFERDS DIREKTORATET // JURIDISK AVDELING

Postadresse: Postboks 354 // 8601 MO I RANA

E-post: arbeids.og.velferdsdirektoratet@nav.no

www.nav.no //

være aldersmessig jevnt fordelt. Tjenesten får forholdsvis mange samiskspråklige henvendelser fra unge, for eksempel i forbindelse med dagpenger og foreldrepenger, selv om den alminnelige forventningen har vært at det gjerne er de eldre som har behov for svar på samisk.

Den nasjonale kontaktsenter-telefonen besvarer også regelmessig henvendelser fra samiske grenseboere i Finland og Sverige, ofte med spørsmål om Navs ytelser i forbindelse med arbeidspending, sykdom, familieforøkelse med mer. Den samiskspråklige telefontjenesten kan derfor også forstås som et virkemiddel for å oppfylle statlige internasjonale og grunnlovfestede forpliktelser om å sikre at samer fremdeles kan leve som ett folk uavhengig av landegrenser i nord.

I kommunene Kautokeino og Karasjok har de mange års erfaring med muntlig og skriftlig samiskspråklig kommunikasjon med både brukere og lokale myndigheter. Det gjelder også skriftlige besvarelser om Nav-faglige saker og kommunale saker. Begge kommunene ligger i forvaltningsområde for samisk, der det å få svar i og på samisk har vært lovfestet allerede fra 1992. I den nylige sammenslåtte NAV Ávjovárri pågår det en ytterligere formalisering av å yte tjenester i og på samisk, med blant annet veiledning og saksbehandling på samisk, med veiledning og saksbehandling på samisk, utbedring av samiskspråklig informasjon på kommunale nettsider, og etableringen av Nav samisk kontaktsenter.

Per september 2024 har NAV Ávjovárri 14 av 18 ansatte med både skriftlig- og muntlig kompetanse i nordsamiske språk. NAV Ávjovárri har ingen sør- eller lulesamisk språkkompetanse. Av hensyn til raskest mulig etablering av muligheten for skriftlig kommunikasjon på samisk, foreslår vi å ta utgangspunkt i nordsamisk språk i utvidelsen av tjenesten Nav skal tilby.

Navs fagkompetanse, brukernes personvern og eksterne oversettere

NAV Ávjovárri har ingen utfordringer med muntlig og skriftlig kommunikasjon på nordsamisk, men det er kapasitetsmessig krevende med produksjon av skriftlige svar på to språk. Det tar tid å skrive det samme to ganger særlig når mange ord og begreper fra velferdsforvaltningen ikke er oversatt til samisk, og saksbehandler samtidig må være nøye med at de skriftlige besvarelsene innholdsmessig er helt like.

Det mangler en formell oversettelse av faguttrykk som Nav benytter til samisk, og dermed kan dette bli gjenstand for subjektive innholds-fastsettelse og fortolkninger.

I denne forbindelsen er det en utfordring å bruke eksterne oversettere som ikke har fagkompetansen, som Nav sine ansatte har. Fra tidligere erfaringer med bruk av eksterne oversettelser, har vi sett at Nav -begreper blir oversatt direkte, og mister betydning og kontekst. Dette kan gjelde engelske oversettelser, men Nav vil ikke ha samme kontrollmulighet når det eventuelt skal oversettes til lulesamisk og sørsamisk uten tilgjengelig intern kompetanse på dette først.

Dette kan i ytterste konsekvens gå ut over rettighetene til brukerne.

For lulesamisk og sørsamisk har vi ikke mulighet til å sjekke innholdet i henvendelsen før den eventuelt oversendes til oversettelse, vi vet derfor ikke hva vi sender fra oss. Dette har også en side mot personvernet til brukeren som har henvendt seg til oss.

Nav har rutiner for «sladding» av skriftlige dialoger i våre kanaler som inneholder taushetsbelagte- og/eller sensitive personopplysninger. For eksempel om tredje parter. Ved å sende henvendelsen til et oversettelsesbyrå ekstern, kan vi komme til å bryte personvernet.

Dersom flere offentlige organer benytter eksterne oversettelsesbyrå kan dette øke saksbehandlingstiden hos dem, noe som igjen vil bidra til lengre svartid hos Nav.

Økonomiske og administrative konsekvenser

Departementet ber særlig om at de offentlige organene som er foreslått omfattet av utvidelsen, vurderer forslaget og gir innspill på hvilke økonomiske og administrative konsekvenser forslaget kan ventes å få for dem.

Fra januar til april 2024 testet Nav ut en samisk telefontjeneste hvor det gis veiledning på nordsamisk per telefon. Tjenesten er nå fast etablert, men i utprøvsperioden fra 1. januar til 31. mars, var det 2431 som valgte samisk tastevalg. Fra 1. april til og med 30. april var det 2611.

Det er vanskelig å estimere hvor mange som kan komme til å ta kontakt skriftlig hvis Nav tilbyr slik veiledning på samisk. Men anslagsvis med utgangspunkt i dagens andel nordsamiske telefonhenvendelser, vil vi anta at det dreier seg om 3,4 henvendelser på nordsamisk per arbeidsdag. For lulesamisk og sørsamisk, vil vi anslagsvis kunne motta 2 skriftlige henvendelser per måned for hver av disse språkene. Vi har ikke ansatte med lulesamisk eller sørsamisk språkkompetanse, og et mottaksapparat for dette i dag.

Nav vil trekke fram at den teknologiske utviklingen av språkmodeller og bruk av kunstig intelligens er en aktuell mulighet for å forbedre oversettelseskapasiteten på samiske språk. Imidlertid tar det mange år før systemene behersker samiske språk godt nok til å brukes som fullgode verktøy i formelle sammenhenger.

Forutsatt tilførsel av tilstrekkelige ressurser er Nav positive til at virksomheten utvides fra å besvare nasjonale telefonbeskjeder på samisk til også å besvare «skriv til oss» på samisk, men da at det primært gjøres gjeldende for nordsamisk.

Avgrensning mot saker med to parter

Avslutningsvis peker vi på at departementet foreslår å avgrense mot saker med to parter. Det vil bety at Nav ikke kan tilby denne tjenesten på samisk i barnebidragssakene, som består av to parter; den bidragspliktige og bidragsmottaker. I Nav ønsker vi ha like tjenester, og å kunne tilby tjenesten i disse sakene.

Oppsummering

Forutsatt tilførsel av tilstrekkelige ressurser er NAV positive til å utvide dagens nordsamiske kontaktsenter, som er et samarbeid mellom NAV Ávjovárri og NAV Kontaktsenter, til å omfatte også skriftlig betjening av nordsamiske henvendelser. Dette vil imidlertid kun gjelde for statlige henvendelser – ikke for sosialfaglige/kommunale henvendelser.

Utvidelsen vil både ha en driftsmessig og teknisk kostnad. Vi ser ikke at vi vil være i stand til å etablere tilsvarende løsning for sørsamisk eller lulesamisk.

Hensynet til personvern og forsvarlig forvaltning gjør at vi utelukker bruk av eksterne oversettere. Videre må det utarbeides oversettelser av NAV-begrep til samisk. Her bør det samarbeides med Sametinget for å få på plass en ordliste med NAV-begrep.

Med hilsen

Anja Hildonen
avdelingsdirektør
Juridisk avdeling

Ane-Louise Svele
seniorrådgiver
Juridisk avdeling

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur