



Reykjavíkurborg
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Reykjavík, 23. apríl 2021
ÞON21040014

Til borgarráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Sósíalistaflokks Íslands um viðbrögð Reykjavíkurborgar við athugun á upplýsingum fyrir fatlað fólk á vefsíðum - R21030283

Vísað er til bréfs, dagsett þann 12. apríl 2021, þar sem óskað er eftir svari þjónustu- og nýsköpunarsviðs (ÞON) við fyrirspurn fulltrúa Sósíalistaflokks Íslands um viðbrögð Reykjavíkurborgar við athugun á upplýsingum fyrir fatlað fólk á vefsíðum.

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs,
Ólafur Sólimann Helgason,
teymisstjóri vefteymis

og

F.h. velferðarsviðs,
Aðalbjörg Traustadóttir,
skrifstofustjóri skrifstofu um málefni fatlaðs fólks



Reykjavík, 23. apríl 2021
PON21040014

Svar

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Ólafur Sólimann Helgason, teymisstjóri vefteymis (PON) og Aðalbjörg Traustadóttir, skrifstofustjóri skrifstofu um málefni fatlaðs fólks (VEL).

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Sósíalistasflokks Íslands um viðbrögð Reykjavíkurborgar við athugun á upplýsingum fyrir fatlað fólk á vefsíðum - R21030283

Þann 25. mars 2021 lagði áheyrnarfulltrúi Sósíalistasflokks Íslands fram í mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð svohljóðandi fyrirspurn:

Gæða- og eftirlitsstofnun félagsþjónustu og barnaverndar birti niðurstöður athugunar á upplýsingum um réttindi og þjónustu við fatlað fólk á vefsíðum sveitarfélaga, þ. á m. hjá Reykjavíkurborg. Athugunin fór fram á tímabilinu 17. júlí til 3. ágúst 2020. Vefsíður eftirfarandi sveitarfélaga voru skoðaðar: Akureyrarbær, Fljótsdalshérað, Garðabær, Ísafjarðarbær, Kópavogsbær, Mosfellsbær, Reykjavíkurborg og Stykkishólmsbær. Athugunin leiddi í ljós að ýmislegt þurfti að bæta. Hvernig hefur Reykjavíkurborg brugðist við þeim ábendingum sem komu fram hjá Gæða- og eftirlitsstofnuninni?

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsett þann 13. apríl 2021.

Svar:

Vefdeild Reykjavíkurborgar, sem staðsett er á þjónustu- og nýsköpunarsviði, er ráðgefandi varðandi framsetningu og birtingu á upplýsingum og efni fyrir starfsstaði á vefsvæði borgarinnar. Vefdeildin ber ábyrgð á rekstrarumhverfi vefsins en starfsstaðirnir bera sjálfir ábyrgð á þeim upplýsingum sem þeir kjósa að birta á vefnum.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið leitaði til starfsmanna Velferðasviðs eftir svörum við fyrirspurninni þar sem við teljum að hún snúist um upplýsingar sem birtar eru á vef varðandi aðgengismál en ekki að aðgengismálum á sjálfum vefnum.

Hér fyrir neðan eru svör frá starfsmönnum velferðasviðs:

Heildarviðbrögð við athugasemdum Gæða- og eftirlitsstofnunar félagsþjónustu og barnaverndar

Allt efni á vefsíðum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir var yfirfarið og uppfært eftir þörfum, texti einfaldaður í samræmi við viðmið um rödd eða textatón (*e. tone of voice*) í hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar, framsetning löguð til og farið yfir mögulega brotna hlekki og tilvísanir í lög.

Talsverð yfirferð á texta hafði þegar átt sér stað í tengslum við nýjan vef Reykjavíkurborgar sem fyrirhugað er að taka í notkun á næstunni. Mikil áhersla er lögð á það innan velferðarsviðs að upplýsingamiðlun um þjónustu við fatlað fólk og alla velferðarþjónustu sé skýr, einföld og skiljanleg.

Þá er mikilvægt að taka fram að velferðarsvið og vefteymi ÞON hafar átt ríkulegt og gott samstarf um textasmíðar og framsetningu á nýjum vef sem verður bæði aðgengilegri og auðlesnari en sá gamli sem hér er fjallað um.

Viðbrögð við athugasemdum lið fyrir lið:

8. gr. Stoðþjónusta

Texti á vefsíðu uppfærður í samræmi við athugasemdir:

<https://reykjavik.is/thjonusta/studningsthjonusta-vid-fatlad-folk>

9. gr. Búseta

Texti og tilvísanir á vefsíðu uppfærð í samræmi við athugasemdir:

<https://reykjavik.is/thjonusta/husnaedi-fyrir-fatlad-folk>

10. gr. Notendasamningar

Texti skrifaður frá grunni og vefsíða sett upp:

<https://reykjavik.is/thjonusta/beingreidslusamningar>

11. gr. Notendastýrð persónuleg aðstoð (NPA)

Engin þörf reyndist á breytingum þegar tekið var mið af athugasemdum:

<https://reykjavik.is/thjonusta/npa-notendastyrd-personuleg-adstod>

12. gr. Einstaklingsbundnar þjónustuáætlanir og þjónustuteymi

Texti skrifaður frá grunni og vefsíða sett upp:

<https://reykjavik.is/thjonusta/thjonustuteymi>

15. gr. Stuðningsfjölskyldur

Engin þörf reyndist á breytingum þegar tekið var mið af athugasemdum:

<https://reykjavik.is/thjonusta/studningsfjolskyldur>

16. gr. Frístundaþjónusta

Fram kom í athugasemdum að ekki væri minnst á frístundaþjónustu fyrir fatlað fólk á vefsíðum neinna sveitarfélaga sem kannaðar voru. Á vefsíðu Reykjavíkurborgar hefur vefsíða um slíka þjónustu hins vegar verið til staðar mörg síðustu ár. Tengingar inn á hana voru lagfærðar í valmynd um þjónustu við fatlað fólk, en að öðru leyti reyndist engin þörf á breytingum:

<https://reykjavik.is/thjonusta/fristundastarf-fatlads-folks>

17. gr. Skammtímadvöl

Texti og tilvísanir á vefsíðu uppfærð í samræmi við athugasemdir:

<https://reykjavik.is/thjonusta/skammtimadvalir>

18. gr. Sumardvöl

Texti er í vinnslu og verður settur upp innan skamms. Ekki er fyrirhugað að setja upp sérstaka síðu sem fjallar um sumardvalir, en sérstaklega verður fjallað um þær í texta á viðeigandi vefsíðum með áherslu á Reykjadal sem borgin er með þjónustusamning við.

24. gr. Vernduð vinna, hæfing og dagþjónusta

Texti skrifaður frá grunni og vefsíða sett upp:

<https://reykjavik.is/thjonusta/atvinna-og-virkni-fyrir-fatlad-folk>

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs,
Ólafur Sólimann Helgason,
teymisstjóri vefteymis

og

F.h. velferðarsviðs,
Aðalbjörg Traustadóttir,
skrifstofustjóri skrifstofu um málefni fatlaðs fólks