



UMSÖGN

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Upplýsingastjóri Reykjavíkurborgar

Umsögn um tillögu áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um aukna upplýsingajöf til borgarbúa um réttindi þeirra

Reykjavíkurborg nýtir margvíslegar leiðir til að vekja athygli á þjónustu sinni. Mikilvægasta leiðin er stafræn upplýsingamiðlun um þjónustuveitingu í gegnum vef Reykjavíkurborgar. Á vefnum er að finna upplýsingar um alla þjónustu borgarinnar eftir fagsviðum auk þess sem þar er að finna allar stefnur, reglugerðir og skýrslur sem borgin hefur samþykkt og gefið út hin síðari ár.

Á síðustu árum hafa einnig verið sendir út bæklingar til allra nýrra Reykvíkinga þar sem þeim er bent á þjónustu borgarinnar og bent á að leita til sinnar þjónustumiðstöðva til að kynna sér réttindi. Bæklingurinn er sendur til allra sem færa lögheimili sín til borgarinnar og er bæði á íslensku og ensku. Á þjónustumiðstöðvum borgarinnar getur fólk nálgast upplýsingar um öll sértæk réttindi sín og fengið ýmis konar liðveislu.

Árið 2017 var gefinn út bæklingur sem sendur var öllum eldri borgurum 75 ára og eldri um þá þjónustu sem stendur þeim til boða. Verið er að uppfæra hann til nýrrar útgáfu. Bæklinginn er að finna á vefnum.

https://reykjavik.is/sites/default/files/yomis_skjol/skjol_utgefid_efni/thjonustavideldriborgara_vef_0.pdf

Velkomin í hverfið verkefnið hefur nú verið sett upp í öllum hverfum borgarinnar. Það var Ungmennaráð Breiðholts sem kom upphaflega með hugmyndina. Í gegnum það verkefni taka skólinn, frístundamiðstöðvar og þjónustumiðstöðvar höndum saman þegar nýtt barn innflytjanda hefur nám í grunn- eða leikskóla. Skólinn boðar þá foreldra/forráðamenn á fund sem fulltrúar frístundamiðstöðvar og þjónustumiðstöðvar sitja einnig. Þar er farið yfir helstu réttindi, skyldur og helstu kennileiti í hverfunum eins og skóla, sundlaugar, heilsugæslu, íþróttafélög o.s.frv. auk þess sem spurningum er svarað. Ungmennaráð Breiðholts kom þessa hugmynd en verkefnið var fyrst þróað í Árbæ. Nú er verið að vinna prentaðan bækling um þessa þjónustu. Segja má að verkefnið nái einkar vel til barnafjölskyldna af erlendum uppruna.

Í fyrra var sendur bæklingur til allra eldri borgara í samstarfi við Félag eldri borgara í Reykjavík og nágrenni þar sem þeim var bent á ýmsa gjaldfrjálsa þjónustu sem stendur þeim til boða eins og sund og söfn. Bæklingurinn var þó fyrst og fremst sendur til að vekja athygli á útivist og þægilegum gönguleiðum.

Ekki er talin vænleg leið né árangursrík miðað við kostnað að prenta bækling um alla þjónustuveitingu borgarinnar enda yrði sá bæklingur afar umfangsmikill, dýr í prentun og vinnslu og óumhverfisvænn. Kannanir sýna að langflestir hafa aðgang að tölvum og netinu og geta nýtt sér vefinn til að finna upplýsingar um þjónustu borgarinnar á vefnum. Öflugar leitarvélar auðvelda fólki sífellt betur að finna þessar upplýsingar. Að auki er unnið að því að gefa sem flestar umsóknir um þjónustu út á stafrænu formi þannig að fólk geti sótt um þjónustuna að heiman í gegnum vefinn og þannig sparað sér sporin. Er það bæði umhverfisvænt og tímasparandi fyrir íbúa. Hætt er við því að mikill pappír færi í súginn ef borgin gæfi út bók/bækling um alla þjónustuveitingu sína. Betri leið er að nýta nútíma tækni til að ná til sem flestra í gegnum samfélagsmiðla, tölvupóst og síma eða jafnvel með heimsóknum eins og reyndar er skynsamlega bent á í fyrirspurninni.

Borgin nýtir sér nú þegar fjölbreyttar leiðir í samræmi við Upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar 2015 – 2020

https://reykjavik.is/sites/default/files/ymsa_skjol/skjol_utgefid_efni/upplýsingastefna_-_samthykkt2.pdf til að ná til þjónustubeiga, ss. Mentor, tölvupóst, fréttabréf, samfélagsmiðla, bæklinga, tímarit sbr. Borgarsýn og persónulega ráðgjöf eins og farið hefur verið yfir. Þó má alltaf gera betur og hefur á síðustu árum farið mikil vinna í það að samræma þjónustuna og tryggja að kerfin tali saman svo ekkert fari á milli mála varðandi þjónustuveitinguna og svörun varðandi hana.

Nokkrar tillögur hafa ennfremur komið fram á undanförunum misserum um það hvernig hægt sé að bæta upplýsingagjöf Reykjavíkurborgar um ýmsa þjónustu, sér í lagi til að ná til innflytjenda og fólks af erlendum uppruna.

Tillaga um frístundakort Reykjavíkurborgar fjallar um hvernig skuli upplýsa Reykvíkinga með annað móðurmál en íslensku með hvaða hætti megi nýta frístundakort til að skipuleggja og fjármagna frístundastarf barna. Óskað var eftir að Borgarstjórn Reykjavíkur samþykkti að fara í eftirfarandi aðgerðir: Umsókn og reglur um aðild að frístundakorti verði aðgengilegt bæði á íslensku og ensku. Ráðist verði í auglýsingaherferð á fleiri tungumálum þar sem frístundakort er kynnt gagnvart mögulegum skipuleggjendum frístundastarfs. Tillagan var kynnt af Jórinni Pálu Jónasdóttur, varaformanni fjölmeningarráðs og varaborgarfulltrúa Sjálfstæðisflokksins. Tillögunni var vísað til meðferðar menningar-, íþrótt- og tómstundaráðs.

Tillaga um rafræna upplýsingagjöf fyrir innflytjendur í gegnum rafræna upplýsingagátt þar sem fyrirspurnum á öðrum tungumálum en íslensku er svarað innan skamms tíma. Tillagan var kynnt af Sabine Leskopf, formanni fjölmeningarráðs og borgarfulltrúa Samfylkingarinnar. Tillögunni var vísað til meðferðar mannréttinda- og lýðræðisráðs.

Tillaga um í að styðja starfsmenn borgarinnar sem eru af erlendum uppruna í því að fá menntun

sína metna og viðurkennda. Tillagan var kynnt af Tui Hirv, fulltrúa Sameykis í fjölmeningarráði. Tillögunni var vísað til meðferðar borgarráðs.

Tillaga um að efla og fjölga brúarsmiðum á skóla- og frístundasviði Reykjavíkurborgar. Brúarsmiðir veita ráðgjöf og fræðslu til foreldra af erlendum uppruna. Þeir veita millimenningarfræðslu, kennsluráðgjöf og almennan stuðning við börn og nemendur. Tillögunni var vísað til meðferðar skóla- og frístundaráðs.

Mikilvægt er að fjármagn fylgi og markvissar aðgerðaáætlanir þegar slíkar tillögur eru samþykktar.

Bjarni Brynjólfsson