



Þjónustu- og nýsköpunarsvið

***Tillögur fjölmeningarráðs um tilraunaverkefni um rafræna upplýsingagjöf***

Á sameiginlegum fundi mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs og fjölmeningarráðs þann 15. janúar 2020, voru samþykktar tillögur fjölmeningarráðs um tilraunaverkefni um rafræna upplýsingagjöf, sbr. lið 5. fundargerðar ráðsins. Sjá meðfylgjandi minnisblað.

Virðingarfyllst

Elísabet Pétursdóttir

Afrit:

Mannréttinda-, og lýðræðisskrifstofa

Mannauðs- starfsumhverfissvið

Forsætisnefnd

Hjálagt:

Minnisblað um tillögur um tilraunaverkefni um rafræna upplýsingagjöf

Höfundur: Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa

Viðtakandi: Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð

**Efni: Minnisblað um tillögu fjölmeningarráðs um tilraunaverkefni um rafræna upplýsingagjöf**

Á sameiginlegum fundi borgarstjórnar og fjölmeningarráðs þann 30. apríl 2019 var svohljóðandi tillögu fjölmeningarráðs vísað til meðferðar mannréttinda- og lýðræðisráðs:

Lagt er til tilraunaverkefni sem snýr að rafrænni upplýsingagjöf fyrir innflytjendur með vefspjalli eða rafrænni gátt sem svarar fyrirspurnum á öðrum tungumálum en íslensku innan skamms tíma.

Tillaga ásamt eftirfarandi greinargerð var lögð fyrir á fundi mannréttinda, nýsköpunar- og lýðræðisráðs þann 13. júní 2019. Þá var mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu falið í samvinnu við svið þjónustu- og nýsköpunar, að vinna að nánari útfærslu tillögunnar með kostnaðargreiningu sem væri lögð fyrir ráðið haustið 2019.

**Greinargerð:**

Þörfin fyrir upplýsingagjöf til íbúa Reykjavíkur af erlendum uppruna er brýnt málefni sem kemur ítrekað upp á Fjölmeningarþingi borgarinnar sem og öðrum samráðsvettvöngum um málefni innflytjenda.

Nauðsynlegt er að miðla upplýsingum til innflytjenda, umsækjenda um alþjóðlega vernd og flóttafólks í samvinnu við ríkið og önnur sveitarfélög. Mikilvægi þess er ávarpað í meirihlutasáttmála sem og í gildandi stefnu Reykjavíkurborgar í málefnum innflytjenda, flóttafólks og umsækjenda um alþjóðlega vernd. Mikilvægt er að taka þetta samtal við ríkið eins og kemur t.d. fram í umsögnum um þingsályktunartillögu um ráðgjafarstofu innflytjenda bæði frá sviðum Reykjavíkurborgar sem og hagsmunasamtökum innflytjenda, s.s. HOLA – samtökum spænskumælandi á Íslandi og Samtökum kvenna af erlendum uppruna sem eiga fulltrúa í fjölmeningarráði.

Mikil þekking er til staðar á mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu Reykjavíkurborgar sem hægt væri að nýta í þetta verkefni, bæði hvað varðar sértæka upplýsingaþörf innflytjenda sem og á öðrum málefnum borgarkerfisins. Auk annarra tungumála tala starfsmenn þar ensku og pólsku og gera má ráð fyrir að mestur fjöldi fyrirspurna berist á þeim tungumálum.

Skrifstofa þjónustuhönnunar mun taka uppverklag við ráðningar nýrra þjónustufulltrúa og leggja áherslu á aðra tungumálakunnáttu svo sem ensku og pólsku. Auk þess að sækja ráðleggingar til mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu t.d. varðandi hvernig auglýst er um slíkar stöður til að ná sem best til hugsanlegra umsækjenda.

Erindi á öðrum tungumálum mætti frumgreina með hjálp rafrænna þýðingartóla. Skýrar reglur þyrfti að móta bæði varðandi verklag og hvenær ætti að vísa viðkomandi til sérfræðinga á öðrum sviðum borgarkerfisins, t.d. skóla- og frístundasviðs eða velferðarsviðs eða hvenær þarf að kalla til túlk eða fá aðra aðstoð varðandi tungumál.

Telja má öruggt að með þessari aðgerð væri hægt að mæta brýnni þörf en einnig spara vinnu og fjármagn með því að leysa mál snemma á skilvirkan og einfaldan hátt.

### **Útfærsla og kostnaðargreining**

Starfsmenn mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu, Joanna Marcinkowska og Barbara Jean Kristvinnson, funduðu með Örnunni Yr Sævarsdóttur frá þjónustu og nýsköpunarsviði vegna úrvinnslu tillögunnar.

Skipta má tillögunni í verkefni sem nú er í vinnslu og tillögur með lausnum sem má útfæra með litlum tilkostnaði.

### **Verkefni sem eru í vinnslu**

- a) Þjónustu- og nýsköpunarsvið er nú þegar í útboðsferli fyrir nýtt símakerfi sem býður betri og nútímalegri möguleika meðal annars með fleiri tungumála möguleikum í netspjalli. Slík lausn mundi henta hópi notenda þjónustu Reykjavíkurborgar sem hafa ekki tök á íslensku eða ensku. Nýja kerfið verður tekið í notkun árið 2020.
- b) Ný vefsíða Reykjavíkurborgar er líka í hönnun og nýtt viðmót mun taka mið af notendum sem nota ekki íslensku í samskiptum eða með litla íslenskukunnáttu.
- c) Verkefnastofa þjónustuhönnunar er að fara af stað með nýja nálgun við innleiðingu þjónustustefnu. Miðar sú nálgun að því að efla eignarhald á þeim lausnum sem unnar eru og til að styrkja tengslanet ólíkra þjónustuveitenda innan kerfis Reykjavíkurborgar.

Nálgunin innleiðingu á þjónustustefnu gengur út á námsleið sem hönnuð sem heitir Gróðurhúsið hefur verið þar sem þátttakendur víðsvegar úr kerfinu koma með áskorun úr sínu starfi sem unnið er með í afmarkaðan tíma eftir aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar/þjónustuhönnunar.

Fulltrúar mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu eru þegar þátttakendur í tilraunaverkefni sem unnið er að með verkefnastofu ÞON. Unnið er að áskoruninni: *upplýsingamiðlun fyrir innflytjendur*. Unnið er að verkefninu á tímabilinu október til desember þar sem hönnun á lausn er útfærð í samstarfi við verkefnastofu þjónustuhönnunar og aðra þátttakendur í námsleiðinni.

**Kostnaðargreining: ofangreind verkefni eru unnin innan ramma.**

## Tillögur

Vantar þig aðstoð? 

1. Tillaga um að búa til viðmótið á ensku *Can I help you?* – á síðu Reykjavíkurborgar sem gefur til kynna að upplýsingar eru líka veittar á ensku.

Ábyrgð: Þjónustuhönnun innan ÞON

**Kostnaður:** Innan ramma ÞON og MAR

2. Tillaga um þýðingar á Spurt og svarað á vef, FAQ, á ensku og pólsku <https://reykjavik.is/algengar-spurningar-og-svor>

Ábyrgð: Texti MAR og uppsetning ÞON

**Kostnaður:** Innan ramma ÞON og MAR

3. Tillaga um svör við algengum spurningum um málefni innflytjenda, FAQ, með spurningum sem varða innflytjendur. Efnið yrði sett á vef.

Ábyrgð: Texti MAR og uppsetning ÞON

**Kostnaður:** Innan ramma ÞON og MAR

4. Tillaga um þjálfun tveggja þjónustufulltrúa þjónustuværs í samstarfi við sérfræðinga mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu auk þess að vinna upplýsingaefni. Í þjálfunni felst meðal annars námskeið í menningarnæmni og færni í upplýsingagjöf fyrir innflytjendur.

Ábyrgð: Þjálfun MAR og þátttaka ÞON

**Kostnaður:** Innan ramma ÞON og MAR

5. Tillaga um vinnutengt enskunámskeið fyrir þjónustufulltrúa. Enska er oft samskiptatungumál innflytjenda og erlendra gesta og mikilvægt að þjálfun þjónustufulltrúa sé tryggð.

Ábyrgð: ÞON í samstarfi við fræðsluáætlun MOS

**Kostnaður:** 700 þúsund

6. Tillaga um sérstakt átak í upplýsingagjöf á vegum Reykjavíkurborgar fyrir innflytjendur. Auglýsa þarf fyrir notendahópnum t.d. á samfélagsmiðlum, innflytjendahópnum og innflytjendafjölmíðlum að mögulegt sé að fá upplýsingar um þjónustu á öðrum tungumálum en íslensku, þegar slík þjónusta hefur verið útfærð eins og lýst er í tillögum 1-6.

Ábyrgð: MAR

**Kostnaður:** Innan ramma MAR

**Heildarkostnaður:** 700 þúsund.