

Reykjavíkurborg  
B.t. Rannveigar Einarsdóttur

21. maí 2024  
Tilvísun: 24010098

### **Efni: Niðurstöður frumkvæðisathugunar á upplýsingum um þjónustu við fatlað fólk á vefsíðum sveitarfélaga**

Þann 25. mars 2024 sendi Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (GEV) út bréf sem innihélt tilkynningu til allra sveitarfélaga á landinu um að stofnunin hafi hafið frumkvæðisathugun á upplýsingagjöf um þjónustu við fatlað fólk á vefsíðum sveitarfélaga. Í bréfinu var einnig greint frá tilurð og markmiði athugunarinnar sem framkvæmd er á grundvelli 14. gr. laga nr. 88/2021, um Gæða- og eftirlitsstofnun velferðarmála (lög um GEV).

Við framkvæmd athugunarinnar var farið yfir upplýsingagjöf á vefsíðum sveitarfélaga til fatlaðs fólks sem könnuð var út frá eftirfarandi þáttum sem kveðið er á um í lögum nr. 38/2018, um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir:

- Stoðþjónusta skv. 8. gr.
- Búseta skv. 9. gr.
- Notendasamningar skv. 10. gr.
- NPA skv. 11. gr.
- Stuðningsfjölskyldur skv. 15. gr.
- Frístundaþjónusta skv. 16. gr.
- Skammtímadvöl skv. 17. gr.
- Vernduð vinna, hæfing og dagþjónusta skv. 24. gr.

Einnig var upplýsingagjöf sveitarfélaganna könnuð út frá eftirfarandi þáttum úr lögum nr. 40/1991, um félagsþjónustu sveitarfélaga:

- Akstursþjónusta skv. 29. gr.
- Stuðningsþjónusta skv. VII. kafla laganna.

Frumkvæðisathugun GEV byggir á 32. gr. laga nr. 38/2018 þar sem fjallað er um frumkvæðisskyldu sveitarfélaga en í ákvæðinu segir að sveitarfélag skuli gera fötluðu fólki grein fyrir rétti sínum sem kveðið er á um í lögum nr. 38/2018. Stafrænt aðgengi að upplýsingum um þjónustu sveitarfélaga við fatlað fólk er mikilvægur liður í því samhengi.

Í landsáætlun í málefnum fatlaðs fólks, sem samþykkt var á Alþingi þann 20. mars 2024, er jafnframt fjallað um bætt aðgengi fatlaðs fólks að upplýsingum um þjónustu við fatlað fólk og fólk með langvarandi stuðningsþarfir og réttindi þess. Verkefni númer A.12 í landsáætluninni felur í sér að hægt verði að nálgast með einföldum hætti upplýsingar um réttindi og þjónustu við fatlað fólk

og fjölskyldur þess á einum stað. Tímaáætlun verkefnisins er frá 2025 til 2027 en þangað til að framkvæmd þess er lokið er mikilvægt að sveitarfélög sinni þessari upplýsingagjöf á sínum vefsvæðum.

Við athugunina var stuðst við eftirfarandi viðmið:

- Eru upplýsingar um þjónustuna aðgengilegar?
- Eru upplýsingar um umsóknarferli vegna þjónustunnar aðgengilegar?
- Vísa upplýsingar í núgildandi löggjöf?
- Ef umsóknarferli er rafrænt, er tekið fram hvernig hægt sé að leitast eftir þjónustunni utan rafrænna leiða?

**Með vísan í framangreint mælist GEV til þess að bætt verði úr þeim þáttum í upplýsingagjöf sveitarfélagsins um þjónustu við fatlað fólk þar sem þeim er ábótavant, út frá niðurstöðum úttektarinnar.**

#### 1. Stoðþjónusta skv. 8. gr.

Á síðu með upplýsingum um [þjónustu við fatlað fólk](#) er hlekkur á síðu með upplýsingum um stuðningsþjónustu fyrir [fullorðið fatlað fólk](#). Til þess að nálgast upplýsingar um [stuðningsþjónustu fyrir börn og fjölskyldur þeirra](#) þarf hins vegar fyrst að fara inn á síðu með upplýsingum um stuðningsþjónustu fyrir fullorðið fatlað fólk. Umfjöllun um stoðþjónustu er samþætt við umfjöllun um stuðningsþjónustu.

[Reglur um þjónustuna](#) fjalla um stoð- og stuðningsþjónustu og taka mið af núgildandi lögum. Á síðu með upplýsingum um [stuðningsþjónustu fyrir börn og fjölskyldur þeirra](#) er einnig hlekkur á [reglur Reykjavíkurborgar um stuðning við börn og fjölskyldur þeirra](#). Reglurnar taka mið af núgildandi löggjöf. Upplýsingar um umsóknarferli eru aðgengilegar sem og upplýsingar um skilyrði fyrir réttinum til stuðningsþjónustu.

#### 2. Búseta skv. 9. gr.

Á síðu sem fjallar um [þjónustu við fatlað fólk](#) er hlekkur á síðu þar sem fjallað er um [húsnæði fyrir fatlað fólk](#). Þar er hægt að velja að sækja um húsnæði inni á Mínum síðum borgarinnar eða með því að fylla út umsóknareyðublað. Á síðunni eru upplýsingar um hvort umsækjandi geti átt rétt á húsnæði og upplýsingar um umsóknarferlið eru aðgengilegar. Á síðunni er einnig hlekkur á [reglur Reykjavíkurborgar um félagslegt leiguhúsnæði](#). Reglurnar taka mið af núgildandi löggjöf.

#### 3. Notendasamningar skv. 10. gr.

Á síðu um þjónustu við fatlað fólk er hlekkur á [síðu um beingreiðslusamninga](#). Þar eru leiðbeiningar um umsóknarferlið. Á síðunni eru upplýsingar um hvort notandi eigi rétt á beingreiðslusamningi og vísað er í [reglur borgarinnar um beingreiðslusamninga](#). Reglurnar taka mið af núgildandi löggjöf.

#### 4. NPA skv. 11. gr.

Á síðu um þjónustu við fatlað fólk er hlekkur á [síðu um NPA](#). Þar er greint frá umsóknarferli vegna umsóknar um NPA. Vísað er á [reglur Reykjavíkurborgar um NPA](#) og taka reglurnar mið af núgildandi löggjöf.

**5. Stuðningsfjölskyldur skv. 15. gr.**

Á síðu með upplýsingum um [stuðningsþjónustu fyrir börn og fjölskyldur þeirra](#) er hlekkur inn á síðu þar sem fjallað er um [stuðningsfjölskyldur](#). Þar er greint frá umsóknarferlinu. Fjallað er um stuðningsfjölskyldur í [reglum borgarinnar um stuðning við börn og fjölskyldur þeirra](#) og taka reglurnar mið af núgildandi löggjöf.

**6. Frístundapjónusta skv. 16. gr.**

Af valmynd á forsíðu er hægt að fara inn á síðu um [börn, unglínga og ungt fólk](#). Af þeirri síðu er hægt að fara inn á síðu um [frístundastarf](#). Þar er undirsíða sem fjallar sérstaklega um [frístundastarf fatlaðs fólks](#). Af þeirri síðu er hægt að sækja um frístundastarf rafrænt inni á Völu.

**7. Skammtímadvöl skv. 17. gr.**

Á síðu um [stuðningsþjónustu fyrir börn og fjölskyldur þeirra](#) er hlekkur á síðu um [skammtímadvalir](#). Upplýsingar um umsóknarferli eru aðgengilegar. Fjallað er um skammtímadvalir í [reglum um stuðning við börn og fjölskyldur þeirra](#). Reglurnar eru í samræmi við núgildandi löggjöf.

**8. Vernduð vinna, hæfing og dagþjónusta skv. 24. gr.**

Á síðu þar sem fjallað er um [þjónustu við fatlað fólk](#) er hlekkur á síðu þar sem fjallað er um [atvinnu og virkni fyrir fatlað fólk](#). Upplýsingar eru til staðar um umsóknarferli sem og hlekkir inn á umsóknir á vefsíðu Vinnumálastofnunar.

**9. Akstursþjónusta skv. 29. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga.**

Á síðu þar sem fjallað er um [þjónustu við fatlað fólk](#) er hlekkur á síðu um [akstursþjónustu fatlaðs fólks](#). Þar eru leiðbeiningar um umsóknarferlið og hægt er að sækja um þjónustuna rafrænt eða með því að sækja umsókn pdf formi. Reglur eru aðgengilegar á síðunni og vísa í núgildandi löggjöf.

**10. Stuðningsþjónusta skv. VII. kafla laga um félagsþjónustu sveitarfélaga.**

Upplýsingar um stuðningsþjónustu eru aðgengilegar á síðu um [stuðningsþjónustu fyrir fullorðið fatlað fólk](#). Á síðunni eru upplýsingar um umsóknarferli og hlekkur á [reglur um stoð- og stuðningsþjónustu](#). Reglurnar taka mið af núgildandi löggjöf.

Athugun fór fram á vefsíðu Reykjavíkurborgar í apríl 2024.

Virðingarfyllst,

f.h. Gæða- og eftirlitsstofnunar velferðarmála

Tómas Ingi Adolfsson, sérfræðingur í eftirlitsteymi