

Reykjavík, 10. september 2019

Lagt fyrir fund fjölmeningarráðs

## Minnisblað

**Viðtakandi:** Fjölmeningarráðs

**Sendandi:** Barbara Jean Kristvinsson, sérfræðingur í málefnum innflytjenda mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu Reykjavíkurborgar

---

### *Efni: Tillaga fjölmeningarráðs um tilraunaverkefni um rafræna upplýsingagjöf*

#### **Forsaga:**

Þann 30. apríl 2019 á sameiginlegum fundi borgarstjórnar og fjölmeningarráðs var svohljóðandi tillaga samþykkt og 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.“

Tillagan var lögð fyrir á fundi mannréttinda- og lýðræðisráðs 13. júní s.l. og mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu var falið í samvinnu við svið þjónustu- og nýsköpunar að vinna að nánari útfærslu tillögunnar með kostnaðargreiningu sem væri lögð fyrir ráðið haustið 2019.

Eftirfarandi greinargerð fylgdi tillögunni til rökstuðnings:

#### **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.

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.

### ***Nánari útfærsla á tillögunni ásamt kostnaðargreiningu:***

Joanna Marcinkowska og Barbara Jean Kristvinnson frá mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu funduðu með Örnunni Sævarsdóttur frá sviði þjónustu og nýsköpunar vegna úrvinnslu tillögunnar.

Hópurinn kom með eftirvarandi tillögur að útfærslu tillögunnar sem má skipta í langtímaverkefni og lausnir til skamms tíma sem hægt er að gera strax með litlum tilkostnaði.

Þjónustu og nýsköpunarsvið er nú þegar í útboðsferli fyrir nýtt símakerfi sem býður betri og nútímalegri möguleika þá meðal annars fleiri tungumála möguleika í netspjalli. Þetta mundi henta hópi notenda þjónustu Reykjavíkurborgar sem hafa ekki tæk á íslensku eða ensku. Nýja kerfið verður tekið í notkun árið 2020.

Ný vefsíða Reykjavíkurborgar er líka í hönnun og nýtt viðmót mun taka mið af notendum sem nota ekki íslensku í samskiptum eða eru að læra íslensku.

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

Lagt er til að Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa verði þátttakandi í tilraunaverkefni Verkefnastofunnar og komi inn með áskorunina: upplýsingamiðlun fyrir innflytjendur og á tímabilinu okt-des vinni að hönnun á lausn í samstarfi við verkefnastofu þjónustuhönnunar og aðra þátttakendur í námsleiðinni.

### **Kostnaður: Innan ramma þjónustu- og nýsköpunarsviðs.**

### Aðgerðir sem er hægt að innleiða strax án teljandi tilkostnaðar:

- Búa til viðmót – Get ég aðstoðað? – á ensku *Can I help you?* – sem gefur til kynna að upplýsingar eru líka veittar á ensku.
  - o Hvenær: strax
  - o Ábyrgð: Þjónustuhönnun innan ÞON
- FAQ á ensku og pólsku <https://reykjavik.is/algengar-spurningar-og-svor>
- Að auki munu sérfræðingar mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu búa til sér FAQ með spurningum sem varða innflytjendur.
  - o Hvenær: Strax
  - o Ábyrgð: Skrif á FAQ - MAR, uppsetning: ÞON
- Þjónustuver í samstarfi við sérfræðinga mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu mun þjálfa 2 þjónustufulltrúa sem sérhæfa sig í málefnum innflytjenda.
  - o Hvenær: Strax
  - o Ábyrgð: Samstarf
- Unnið verður upplýsingarefni fyrir þjónustufulltrúa með svörum á helsta spurninga sem varða innflytjendur.
  - o Hvenær: Strax
  - o Ábyrgð: MAR
- Æskilegt væri að leggja áherslu á að ráða fólk sem tala t.d. pólsku í starf þjónustufulltrúa
  - o Hvenær: Langtímamarkmið
- Þar sem enska er oft samskiptatungumál innflytjenda og erlendra gesta væri gott að bjóða þjónustufulltrúum vinnutengt enskunámskeið.
  - o Hvenær: Langtímamarkmið
- Nýjungar í upplýsingagjöf þarf að auglýsa fyrir notendahópi t.d. á samfélagsmiðlum, innflytjendahópum og innflytjendafjölmiðlum (t.d.: [icelandnews.is](http://icelandnews.is))