

# Drög

---

STEFNA REYKJAVÍKURBORGAR Í MÁLEFNUM  
INNFLYTJENDA, FLÓTTAFÓLKS OG HÆLISLEITENDA  
2017-2022



## Efnisyfirlit

---

|   |    |
|---|----|
| INNGANGUR.....  | 2  |
| STEFNA REYKJAVÍKURBORGAR .....                              | 3  |
| I. REYKJAVÍKURBORG SEM STJÓRNVALD .....                     | 3  |
| II. REYKJAVÍKURBORG SEM ATVINNUREKANDI.....                 | 3  |
| III. REYKJAVÍKURBORG SEM MIÐSTÖÐ ÞJÓNUSTU .....             | 4  |
| IV. REYKJAVÍKURBORG SEM SAMSTARFSaðILI OG VERKKAUPI.....    | 4  |
| AÐGERÐIR REYKJAVÍKURBORGAR.....                             | 5  |
| I. REYKJAVÍKURBORG SEM STJÓRNVALD .....                     | 5  |
| II. REYKJAVÍKURBORG SEM ATVINNUREKANDI.....                 | 6  |
| III. REYKJAVÍKURBORG SEM MIÐSTÖÐ ÞJÓNUSTU .....             | 7  |
| IV. REYKJAVÍKURBORG SEM SAMSTARFSaðILI OG VERKKAUPI.....    | 10 |
| VIÐAUKAR .....  | 12 |
| SKILGREINING HUGTAKA .....                                  | 12 |
| SÉRSTAÐA INNFLYTJENDA SEM STARFSMANNA OG ÞJÓNUSTUÞEGA ..... | 12 |
| VIÐMÆLENDUR OG UMSAGNARAÐILAR .....                         | 13 |
| GÖGN SEM HÖFÐ VORU TIL HLIÐSJÓNAR: .....                    | 15 |

## INNGANGUR

---

Á fundi borgarráðs þann 22. september 2016 var lagt fram bréf borgarstjóra frá 13. september 2016, ásamt drögum að erindisbréfi stýrihóps um mótun heildstæðrar stefnu í málefnum innflytjenda og flóttafólks. Jafnframt var lögð fram tillaga mannréttindaráðs um stefnumótun í málefnum innflytjenda frá 24. ágúst 2016 ásamt fylgiskjölum. Borgarráð samþykkti að tilnefna Elínu Oddnýju Sigurðardóttur sem formann hópsins og auk hennar voru tilnefnd Ilmur Kristjánsdóttir, Sabine Leskopf, Magnús Arnar Sigurðarson, Áslaug Friðriksdóttir og Þórgnýr Thoroddsen. Þann 1. desember 2016 tók S. Björn Blöndal sæti Ilmar í stýrihópnum. Á fyrsta fundi sínum samþykkti stýrihópurinn að óska eftir að fjölmeningarráð tilnefndi áheyrnarfulltrúa og var það Marina Mendonça. Stýrihópurinn fundaði frá lokum október 2016 til ágúst 2017 og ræddi við mikinn fjölda sérfræðinga. Lista yfir viðmælendur og ráðgjafa hópsins er að finna aftast í þessu skjali. Starfsmaður hópsins var Gerður Gestsdóttir.

Stýrihópurinn fékk það hlutverk að marka heildstæða stefnu og aðgerðaáætlun í málefnum innflytjenda og flóttafólks, þar með talinna hælisleitenda. Þannig myndi Reykjavíkurborg lýsa yfir vilja sínum til að vinna að fjölmenningslegri þátttöku sem hluta af skuldbindingum sínum sem fjölmenningsleg borg innan verkefnisins „Intercultural Cities“. Í vinnu sinni bar stýrihópurinn að taka mið af stefnumótun og aðgerðaáætlun í málefnum innflytjenda sem í gildi var á árunum 2009 – 2012 hjá Reykjavíkurborg og annari stefnumótun í málaflokknum sem unnin hefur verið á einstökum sviðum borgarinnar. Sérstaklega bar að huga að verkaskiptingu ríkis og sveitarfélaga í þjónustu við innflytjendur og flóttafólk auk þess að skoða ólíkar þarfir einstaklinga sem hingað koma á mismunandi forsendum og stöðu þeirra sem jaðarsettra hópa. Einnig bar að hafa til hliðsjónar skýrslur og rannsóknir sem gerðar hafa verið á þjónustu við hópana. Lista yfir helstu gögn sem höfð voru til hliðsjónar er að finna aftast í þessu skjali.

Helstu verkefni stýrihópsins voru að:

- Gera tillögu um heildstæða stefnu Reykjavíkurborgar í þjónustu við innflytjendur og flóttafólk. Í stefnunni skal hafa að leiðarljósi að koma til móts við ólíkar þarfir ólíkra hópa.
- Kortleggja þá þjónustu sem nú er veitt innflytjendum og flóttafólki á vegum borgarinnar.
- Skýra frekar ábyrgð á þeirri þjónustu sem innflytjendum og flóttafólki stendur til boða innan borgarinnar þ.m.t. ráðgjöf.
- Hafa samráð við hagsmunahópa við stefnumótunina.
- Gera tillögu um innleiðingaráætlun á grundvelli stefnunnar.

# STEFNA REYKJAVÍKURBORGAR

---

Reykjavíkurborg skal vera leiðandi á landsvísu í þjónustu við innflytjendur. Við alla stefnumótun hjá Reykjavíkurborg sé mannréttindastefnan og mannréttindahugtakið lagt til grundvallar. Allir eiga rétt á virkri þátttöku í reykvísku borgarsamfélagi og sanngjarnri og réttlátri meðferð óháð uppruna. Reykjavíkurborg markar sér stefnu á fjölmörgum sviðum sem snúa að fjórþættu hlutverki borgarinnar sem stjórnvalds, atvinnurekanda, þjónustuveitanda og samstarfsaðila. Þar ber helst að nefna mannréttindastefnu, þjónustustefnu, upplýsingastefnu, menntastefnu, starfsmannastefnu, stefnu um gagnasöfnun og stefnu um túlkþjónustu. Í allri starfsemi Reykjavíkurborgar er haft í huga á hvaða hátt aðgerðir borgarinnar snúa að innflytjendum.

Innflytjendur eru hluti af borgarsamfélaginu, jafn mikilvægir og velkomnir og allir aðrir borgarar. Það lýsir sér í því að þeir eru ekki teknir út, þeim er ekki vísað aðra leið í þjónustu eða þátttöku en öðrum borgarbúum. Öll starfsemi borgarinnar skal standa innflytjendum jafn opin og öðrum en til að svo sé, þarf að taka tillit til þeirra sérþarfa fyrir þjónustu og upplýsingar sem sumir innflytjendur hafa til lengri eða skemmri tíma. Í því skini getur verið nauðsynlegt að bjóða þjónustu sem er sérstaklega ætluð innflytjendum. Innflytjendur eru ekki einsleitir hópur og nýta margvíslega þjónustu borgarinnar, eru íbúar hennar sem og starfsmenn. Málefni innflytjenda tengjast allri starfssemi borgarinnar.

Þarfir einstaklinga fyrir þjónustu taka breytingum með tímanum. Þeir sem eru hér með stöðu flóttamanns þurfa mikla og sérhæfða þjónustu til að byrja með, en þegar fram líður þurfa þeir sömu þjónustu og aðrir innflytjendur. Sú þjónusta sem Reykjavíkurborg veitir á þjónustumiðstöðvum og innan skóla þarf að taka mið af þessari þjónustubörf flóttamanna.

Reykjavíkurborg þjónustar tiltekinn fjölda hælisleitenda samkvæmt samningi við ríkið. Hælisleitendur eru ákaflega viðkvæmur hópur, enda búa þeir við algera óvissu um hvort þeir fái hér stöðu flóttamanns eða þurfi að fara úr landi. Því er þjónusta við þá sérstaklega vandasöm og mikilvægt að byggja upp þekkingu og reynslu innan þjónustumiðstöðva Reykjavíkurborgar á þessu sviði. Bæði varðandi flóttafólk og hælisleitendur er mikilvægt að huga sérstaklega að þörfum barna fyrir aukna þjónustu.

## I. REYKJAVÍKURBORG SEM STJÓRNVALD

---

Allir íbúar Reykjavíkur eiga rétt á sanngjarnri og réttlátri málsmeðferð óháð uppruna. Leita skal eftir sjónarmiðum hagsmunaaðila og fagaðila við stefnumótun og ákvarðanatöku. Ætíð skal hafa í huga og taka tillit til þess við alla stefnumótun að hluti borgarbúa talar ekki íslensku eða hefur mikla þekkingu á skipulagi og þjónustu borgarinnar. Reykjavíkurborg skal stuðla að aukinni þátttöku innflytjenda í lýðræðislegri ákvarðanatöku almennt. Þá skal Reykjavíkurborg stuðla markvisst að aukinni þátttöku innflytjenda í málefnum borgarinnar svo sem í kosningum, á íbúafundum, í skólasamstarfi og þegar óskað er eftir hugmyndum og athugasemdum frá íbúum.

## II. REYKJAVÍKURBORG SEM ATVINNUREKANDI

---

Sem atvinnurekandi leggur Reykjavíkurborg áherslu á að skapa gott starfsumhverfi þar sem starfsmönnum líður vel, þeir fá tækifæri til að nýta hæfileika sína og vaxa í starfi. Með þjálfun og fræðslu verði starfsfólk gert betur í stakk búið við að þjónusta við innflytjendur og sérstök áhersla skal lögð á að nýta þekkingu og reynslu innflytjenda í hópi starfsmanna. Innflytjendur fái sérstakan stuðning til að auka þekkingu sína til að fá framgang í starfi. Til þess að þjóna fjölmennarlegu samfélagi þarf Reykjavíkurborg að hafa fólk af ólíkum uppruna í röðum starfsfólks. Þekking og menntun innflytjenda skal metin að verðleikum. Leitast skal við að ráða starfsfólk með fjölbreytta

tungumálakunnáttu og að innflytjendur séu í fjölbreyttum störfum hjá borginni, þar með talið áhrifastöðum.

### III. REYKJAVÍKURBORG SEM MIÐSTÖÐ ÞJÓNUSTU

---

Starfsmenn hafi þjónustustefnu Reykjavíkur að leiðarljósi við dagleg störf. Í því felst meðal annars að taka hlýlega á móti viðskiptavinum, sinna þeim vel og af virðingu og vísa engum erindum frá. Starfsmenn sýni frumkvæði við að veita þjónustu og upplýsingar og vinni með öðrum starfsmönnum við að leysa erindi viðskiptavina fljótt og vel. Tryggt sé að innflytjendur eigi greiðan aðgang að þjónustu borgarinnar. Þegar þjónusta borgarinnar er skipulögð ber að taka mið af þörfum ólíkra hópa, þar með talið innflytjenda. Veitt er tálkaþjónusta í viðtölum í samræmi við stefnu borgarinnar um tálkaþjónustu.

Stuðlað er að auknu réttaröryggi og jafnræði innflytjenda í tengslum við þjónustu Reykjavíkurborgar og þeim gefin tækifæri til að koma athugasemdum sínum á framfæri. Í þeim tilgangi er þekking á hlutverki og þjónustu umboðsmanns borgarbúa eflað sem og leiðir til að kæra ákvarðanir borgarinnar og vísa málum til endurupptöku sem standa borgarbúum opnar.

Innflytjendur leita gjarnan til borgarinnar varðandi atriði sem eru ekki á verksviði hennar. Aldrei skal vísa fólki frá vegna þess að fyrirspurn þess snerti ekki verksvið borgarinnar. Starfsmenn þurfa í slíkum tilvikum ekki einungis að uppfylla leiðbeiningarskyldu sína samkvæmt stjórnsýslulögum heldur annað hvort að leysa úr málinu eða finna út hvar annarstaðar er hægt að fá úrlausn mála og veita leiðbeiningar um það.

Sérstök áhersla skal vera á börn innflytjenda, að þau fái þann stuðning sem þau þurfa í skólum og mikilvægt er að fjölga þeim nemendum með annað móðurmál en íslensku sem standast námsmarkmið við lok grunnskóla.

### IV. REYKJAVÍKURBORG SEM SAMSTARFSADILI OG VERKKAUPI

---

Reykjavíkurborg skal í öllu samstarfi eiga frumkvæði að því að áhersla sé lögð á mannréttindi og þarfir innflytjenda. Við verkkaup skal hafa mannréttindi til hliðsjónar og gera kröfu til verksala um virðingu fyrir mannréttindum sem og öðrum réttindum.

Reykjavíkurborg skal eiga frumkvæði að samráði og samstarfi við ráðuneyti og stofnanir ríkisins og sveitarfélög til að ræða samvinnu og verkaskiptingu í þeim málaflokkum sem snúa að þjónustu við innflytjendur. Skrifstofa borgarstjóra hefji samræðuna við ríkið en síðan taki svið og skrifstofur við því sem að þeim snýr. Starfsemi ríkis og sveitarfélaga, og þá ekki síst Reykjavíkurborgar, skarast víða varðandi þjónustu við innflytjendur og stuðning við þá sem veita þjónustuna. Mikilvægt er að Reykjavíkurborg, Samband íslenskra sveitarfélaga og viðkomandi fagráðuneyti efni til samráðs um samstarf og verkaskiptingu milli þessara þriggja aðila s.s. varðandi þjónustu við hælisleitendur, samræmingu á þjónustu ólíkra hópa flóttamanna, almenna upplýsingamiðlun til innflytjenda, íslenskukennslu og samfélagsfræðslu fyrir innflytjendur, fagstuðning við íslensku- og móðurmálskennslu tvítýngdra barna og opnun upplýsingamiðstöðvar fyrir innflytjendur á höfuðborgarsvæðinu.

Starfsemi frjálsra félagasamtaka er mikilvæg fyrir borgarbúa og mótun borgarmenningar. Húsnæði borgarinnar verði gert aðgengilegra fyrir félagasamtök, þar með talið samtök innflytjenda. Á þann hátt styður Reykjavíkurborg við mikilvæga starfsemi og skapar vettvang fyrir þátttöku og samskipti.

# AÐGERÐIR REYKJAVÍKURBORGAR

Þær aðgerðir sem koma hér á eftir miða að því að ná þeim markmiðum sem sett eru fram í stefnunni.

## I. REYKJAVÍKURBORG SEM STJÓRNVALD

I.1. Endurskoða skal samþykktir um mannréttindaráð og fjölmeningarráð. Hlutverk mannréttindaskrifstofu verði endurskoðað í takt við breytingar sem orðið hafa á stjórnsýslunni, svo sem með stofnun embættis umboðsmans borgarbúa. Skilgreina skal hver ber ábyrgð á innflytjendamálum innan borgarkerfisins.

Tímasetning: Samstarfsaðilar: **Forsætisnefnd Mannréttindaráð**

Ábyrgð: **Mannréttindaráð Forsætisnefnd**

I.2. Skilgreina skal starfshlutfall mannréttindafulltrúa sviðanna og gera starfslýsingar fyrir þá. Einnig verði skilgreindir samskonar mannréttindafulltrúar á miðlægum skrifstofum. Þeir beri ábyrgð á eftirfylgni við aðgerðaáætlun í innflytjendamálum fyrir hönd síns sviðs eða skrifstofu, gagnvart mannréttindaskrifstofu.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Borgaritari**

I.3. Skipa skal starfshóp til að greina þarf skörun verkefna mismunandi sviða og skrifstofa borgarinnar varðandi þjónustu við innflytjendur. Sérstaklega þarf að skýra skörun verkefna milli velferðarsviðs og mannréttindaskrifstofu. Skilgreina skal hvernig þekking og ábyrgð á málefnum innflytjenda og flóttafólks dreifist á öll svið sem og ráð og nefndir borgarinnar. Við gerð starfsáætlana skal hafa þarfir innflytjenda í huga

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Borgaritari**

I.4. Vinna skal rannsókn sem miði að því að fá yfirsýn yfir stöðu innflytjenda sem starfsmanna og þjónustuþega Reykjavíkurborgar til að byggja stefnumótun á. Starfshópur verði stofnaður sem leggi til hvaða upplýsingum verði safnað og á hvaða hátt er hægt að gera það. Hvert svið greini á hvaða hátt 1 til 2 helstu þættir í þeirra viðfangsefnum snúa að innflytjendum og hvort þörf sé að mæta þörfum þeirra sérstaklega. Skoða þarf aðgengi innflytjenda að þjónustu Reykjavíkurborgar og mögulegar hindranir sem þeir mæti við að sækja sér þá þjónustu. Gera skal greiningu á notendum þjónustu eftir uppruna eða ríkisfangi, aldri og kyni. Greint verði hvort það er einhver þjónusta sem innflytjendur nota hlutfallslega meira en aðrir eða einhver þjónusta sem þeir nota hlutfallslega lítið og þá af hverju.

Tímasetning: Samstarfsaðilar: **Mannréttindaskrifstofa**

Ábyrgð: **Borgaritari**

I.5. Skipaður verði starfshópur sem hafi það hlutverk að taka saman niðurstöður rannsókna síðastliðinna ára um börn innflytjenda, líðan þeirra, einelti, neyslu, þátttöku í íþróttum og félagsstarfi, nám eftir skólaskyldu og fleira. Hópurinn leggi fram tillögur að aðgerðum til að bæta stöðu þessa hóps.

Tímasetning: Samstarfsaðilar: **Velferðarsvið, skóla- og frístundasvið og íþrótt- og tómstundasvið**

Ábyrgð: **Borgaritari**

I.6. Móta skal stefnu í tülka- og þýðingamálum.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Borgaritari**

I.7. Komið verði á fót hópi sérfræðinga meðal starfsmanna borgarinnar, sem hafa sérþekkingu á málefnum innflytjenda, sem hittist ársfjórðungslega. Hópurinn verði til ráðgjafar og haldi reglubundna fræðslu, t.d. einu sinni á ári, á öllum sviðum og miðlægum skrifstofum.

Tímasetning: Samstarfsaðilar: Mannréttindaskrifstofa

Ábyrgð: **Borgarritari**

I.8. Endurskoða skal starfsmannastefnu Reykjavíkurborgar og leggja mannréttindastefnu borgarinnar til grundvallar við gerð nýrrar stefnu.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

I.9. Upplýsingadeild hafi yfirumsjón með öllum þýðingum á efni borgarinnar. Þar skal gera heildstæða stefnumótun varðandi hvað skal þýða og á hvaða tungumál. Sett verði upp gæðaviðmið um þýðingar og haldið utan um hvað hefur verið þýtt til að forðast tvíverknað. Skipuð verði verkefnisstjórn til að hafa umsjón með þýðingum. Ef tilteknir starfsmenn borgarinnar, sem þekkingu hafa til, fá það hlutverk að sjá um þýðingar s.s. á ensku og pólsku, skal skilgreint starfshlutfall sem fari í þýðingarvinnu.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Upplýsingastjóri Reykjavíkur**

I.10. Mannréttindaskrifstofa fái það verkefni að hafa reglubundið eftirlit með framkvæmd aðgerðaáætlunarinnar í samstarfi við mannréttindafulltrúa sviðanna. Það verði falið, og skilgreint í starfslýsingu, sérfræðings í málefnum innflytjenda á mannréttindaskrifstofu.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Mannréttindaskrifstofa**

I.11. Í tengslum við útvíkkun á verkefnum starfshóps um kynjaða fjárhags- og starfsáætlanagerð skal leggja aukna áherslu á innflytjendur. Skoða skal núverandi fjárveitingar til þeirra verkefna borgarinnar sem sérstakra er beint að innflytjendum og greina nýtingu fjármuna. Hvert svið greini einn þjónustubátt hjá sér út frá nýtingu innflytjenda á þjónustunni. Styrkveitingar borgarinnar séu skoðaðar út frá uppruna styrkþega.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Fjármálaskrifstofa**

I.12. Framkvæmdaáætlun í barnaverndarmálum taki sérstaklega mið af börnum og foreldrum sem hafa ekki íslensku að móðurmáli. Ekki má gleyma fjölskyldum þar sem annað foreldri er íslenskt en hitt erlent.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

## II. REYKJAVÍKURBORG SEM ATVINNUREKANDI

II.1. Á vinnustöðum borgarinnar skal markvisst unnið gegn fordómum og hatursfullri orðræðu. Starfsfólk skapi umhverfi sem er laust við fordóma í garð samstarfsfólks og þjónustupega vegna uppruna, litarháttar, þjóðernis eða menningarlegs bakgrunns. Starfsfólk leggi sig fram um alúðleg samskipti þrátt fyrir að ólík tungumálapekking geti valdið hindrunum. Allir starfsmenn fái reglulega fræðslu um helstu atriði sem snúa sérstaklega að innflytjendum.

Tímasetning: Samstarfsaðilar: **Mannréttindaskrifstofa**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**



II.2. Sérstaka áherslu skal leggja á að leiðbeina innflytjendum sem starfa hjá Reykjavíkurborg um mat á menntun sinni og starfsreynslu, þannig að hún nýtist til launahækkana og framgangs í starfi, og um tækifæri til starfsþróunar og símenntunar almennt. Efla skal upplýsingamiðlun um starfstengd íslenskunámskeið til innflytjenda og hvetja yfirmenn þeirra til að gefa þeim kost á þátttöku. Kanna skal hvort vinnuálag á tilteknum starfsstöðvum komi í veg fyrir að allir sem vilja fái nýtt þessi námskeið.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

II.3. Fræðsla á vegum borgarinnar sem þykir mikilvæg t.d. nýliðafræðsla, skal vera í boði á fleiri tungumálum en íslensku. Í fræðsluáætlunum sviða og skrifstofa skal gert ráð fyrir fræðslu á öðrum málum en íslensku. Leitast skal við að gera tvítyngdar útgáfur af fræðsluefni sem ætlað er starfsfólki.

Tímasetning: Samstarfsaðilar: **Öll svið og skrifstofur**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

II.4. Starfsfólk Reykjavíkurborgar fái reglulega fræðslu um þjónustu túlka og stefnu borgarinnar um túlka- og þýðingabjónustu. Mannauðsskrifstofur sviða sjá um að útfæra þessa fræðslu og setja inn í fræðsluáætlun sína. Stjórnendur starfsstaða hjá Reykjavíkurborg beri ábyrgð á að kynna leiðbeiningar um túlka- og þýðingabjónustu fyrir starfsfólki sínu og leita eftir þeirri fræðslu og ráðgjöf sem þörf er á hverju sinni. Einnig fái þeir starfsmenn sem þurfa þjálfun í notkun símatúlka.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

II.5. Þegar settar eru fram kröfur um tungumálakunnátta bæði í starfslýsingum og við ráðningar hjá Reykjavíkurborg skal leitast við að nýta Evrópu ramma um tungumálaviðmið A1-C2. Í atvinnuauklýsingum hvetji Reykjavíkurborg innflytjendur til að sækja um störf og tilgreini hversu mikil íslenskukunnátta er nauðsynleg á skalanum A1-C2.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

II.6. Gerð verði rannsókn á launadreifingu starfsmanna sviða og skrifstofa verði greind út frá uppruna eða ríkisborgararétti, og tegund starfs.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

II.7. Þróa skal verkferla um viðbrögð ef athugasemd berst vegna orðræðu eða mismununar samanber verkferla í eineltismálum.

Tímasetning: Samstarfsaðilar: **Mannréttindaskrifstofa, Umboðsmaður borgarbúa**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

### III. REYKJAVÍKURBORG SEM MIÐSTÖÐ ÞJÓNUSTU

III.1. Reykjavíkurborg skal eiga frumkvæði að því að ríkið í samstarfi við Samband íslenskra sveitarfélaga opni upplýsingamiðstöð fyrir innflytjendur á höfuðborgarsvæðinu. Þar verði sértæk ráðgjöf sem gengur þvert á verkaskiptingu ríkis og einstakra sveitarfélaga s.s. um helstu borgararéttindi og hvert skuli leita eftir þjónustu sveitarfélaga og ríkis. Formlegt samstarf verði milli þessarar upplýsingamiðstöðvar og sveitarfélaga og helstu ríkisstofnana. Markmið miðstöðvarinnar væri að uppfylla skyldur ríkis og sveitarfélaga um aðgengi fólks að upplýsingum og auðvelda aðgengi að þjónustu. Samhliða þessu væri öflug þekkingaruppbygging og -dreifing innan og milli sveitarfélaga, ríkisstofnana og upplýsingamiðstöðvarinnar.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Borgarritari**



III.2. Gerð verði áætlun, og henni framfylgt, um markvissa upplýsingagjöf til nýrra íbúa borgarinnar um helstu þjónustu Reykjavíkur. Megin áhersla verði á rafræna upplýsingamiðlun og vefur borgarinnar gerður aðgengilegri fyrir þá sem ekki lesa íslensku. Notaðar verði fjölbreytilegar aðferðir til að miðla upplýsingum til innflytjenda.

Tímasetning: Samstarfsaðilar: **Skrifstofa þjónustu og reksturs**

Ábyrgð: **Upplýsingadeild**

III.3. Skilgreint verði með hvaða hætti Mannréttindaskrifstofa, umboðsmaður borgarbúa, þjónustuver og þjónustumiðstöðvar skrái upplýsingar um þau erindi sem berast með það að markmiði að greina a) hvaða þjónustu er ekki verið að bjóða upp á en þörf er fyrir og b) hvort sú þjónusta sem veitt er nýtist innflytjendum ekki sem skyldi af einhverjum ástæðum.

Mannréttindaskrifstofa ber ábyrgð á að kalla eftir þessum gögnum ársfjórðungslega og vinna úr þeim. Þeim skal síðan komið á framfæri við borgarráð og nýtt til að efla þjónustu.

Tímasetning: Samstarfsaðilar: **Umboðsmaður borgarbúa, þjónustuver og**

**þjónustumiðstöðvar**

Ábyrgð: **Mannréttindaskrifstofa**

III.4. Barnavernd leggi meiri áherslu á að styðja erlenda foreldra í foreldrahlutverkinu. Þróa þarf úrræði svo þau nýtist fjölskyldum sem tala hvorki íslensku né ensku. Mikilvægt er að tryggja aðgengi að túlkþjónustu og efni á fleiri tungumálum en íslensku.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

III.5. Heimahjúkrun og heimaþjónusta fyrir aldraða verði skoðuð út frá þörfum aldraðra og öryrkja í hópi innflytjenda. Þetta feli í sér greiningu á þörfum og þjálfun starfsfólks í að koma til móts við þær.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

III.6. Efla skal gæði og framboð íslenskukennslu fyrir foreldra grunnskólabarna með annað móðurmál en íslensku innan skólana. Námskeiðin verði nýtt til fræðslu um skólastarfið, samvinnu skóla og foreldra og mikilvægi tvítyngis.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Skóla- og frístundasvið**

III.7. Efla skal fjölmennningarlega kennsluhætti innan grunnskóla. Auka skal vægi íslensku- og móðurmálskennslu fyrir tvítyngd börn í leik- og grunnskólum og stuðning við foreldra hvað varðar tvítyngi.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Skóla- og frístundasvið**

III.8. Reykjavíkurborg leiti leiða til að hvetja sérstaklega til þátttöku barna og ungmenna af erlendum uppruna í íþrótt- og tómstundastarfi, bæði á þeirra eigin vegum svo og á vegum frjálsra félagasamtaka sem njóta styrkja frá borginni. Nýjar aðferðir verði fundnar við að kynna frístundakortið fyrir innflytjendum, t.d. í gegnum skólana.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Íþrótt- og tómstundasvið**

III.9. Gera skal úttekt á því hvor ferli umsókna um margvísleg leyfi s.s. vegna atvinnurekstrar, feli í sér hindranir sem snúi sérstaklega að innflytjendum.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Umhverfis- og skipulagssvið**

III.10. Skoða skal aðgengi að upplýsingum í gegnum rafræna þjónustugátt. Gæta þarf þess að hún mæti þörfum þeirra sem ekki lesa íslensku eða þekkja ekki stjórnkerfið.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Skrifstofa þjónustu og reksturs**

III.11. Vekja skal athygli á að þjónusta umboðsmanns borgarbúa nýtist innflytjendum og hægt sé að leita til hans finnist fólki á sér brotið varðandi þjónustu borgarinnar. Umboðsmaður borgarbúa haldi skrá um erindi og fyrirspurnir frá innflytjendum og greini hvort erindin varði mismunun sem tengist uppruna eða trúarbrögðum og leggi til aðgerðir komi í ljós að svo sé.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Umboðsmaður borgarbúa**

III.12. Endurskoða þarf reglur Reykjavíkurborgar um félagsþjónustu og fjárhagsaðstoð út frá þörfum flóttafólks og hælisleitenda og þeirri þjónustu sem þessir hópar fá núna, með það í huga að fækka undanþágubeiðnum, flýta afgreiðslu og mæta þjónustuþörfum þeirra betur. Greina á hvaða hátt staða flóttafólks er ólík stöðu annara borgara sem þiggja stuðning félagsþjónustunnar. Fara yfir hvaða undanþágur er helst verið að sækja um hjá félagsþjónustunni vegna flóttamanna og skoða í framhaldinu hvort ástæða sé til að breyta reglunum svo ekki sé þörf fyrir undanþáguumsókn.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

III.13. Finna þarf leið til að umsækjendur um alþjóðlega vernd sem fá stöðu flóttamanns geti strax sótt um þjónustu hjá borginni, en þurfi ekki að bíða vegna tafa við afgreiðslu kennitölu. Fara þarf yfir reglur um fjárhagsaðstoð og gera breytingar eða samþykkja varanlegar undanþágur sem eigi við um stöðuflottamenn til að yfirfærslan frá hæliskerfinu verði auðveldari, t.d. að hægt sé að sækja um félagsráðgjafa og panta tíma hjá honum án þess að vera komin með kennitölu. Vinna skal markvisst að því að veita þeim sem fá stöðu flóttamanns eftir hælisumsókn sömu þjónustu og réttindi og þeim sem tekið er á móti sem kvótaflóttamönnum. Samvinna við ríkið er mikilvæg.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

III.14. Fræðsla til nærsamfélagsins þar sem húsnæði fyrir umsækjendur um alþjóðlega vernd eru, til að fyrirbyggja ótta og ranghugmyndir. Hvetja skal íbúa til þátttöku í verkefnum og styrkja sérstaklega úrræði og viðburðir sem tengja nærsamfélagið og umsækjendur um alþjóðlega vernd. Einnig mæti bjóða umsækjendum sem dvelja í Reykjavík á vegum borgarinnar viðeigandi samfélagsfræðslu. Mikilvægt að huga að þessum þáttum í samningagerð við Útlendingastofnun.

Tímasetning: Samstarfsaðilar: **Hverfisráð**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

III.15. Komið verði til móts við óskir hinsegin hælisleitenda varðandi búsetu. Sumir hinsegin hælisleitendur upplifa sig óörugga í búsetuúrræðum fyrir einstæða karlmenn og vilja frekar búa með fjölskyldum. Einnig óttast sumir enn frekar um öryggi sitt ef til höfnunar á umsókn kemur og þeir eru sendir heim ef þeir hafa dvalið hér með fólki frá sama landi, sem hefur þá upplýsingar um kynhneigð þeirra.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

III.16. Þróuð verði sérstök móttökuáætlun og úrræði fyrir þau börn hælisleitenda sem líklegt er að muni vera skamman tíma í skóla hérlendis. Það er þeim ekki fyrir bestu að taka á móti þeim á sama hátt og þeim börnum sem komin eru til að vera, þótt skóladvölin sé samt mjög mikilvæg fyrir þau.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Skóla- og frístundasvið**

#### IV. REYKJAVÍKURBORG SEM SAMSTARFSAÐILI OG VERKKAUPI

IV.1. Í samræmi við samþykkt innkauparáðs frá 29. apríl 2016 verði eftirlit með keðjuábyrgð þeirra verktaka sem borgin ræður. Skilgreint verði hver ber ábyrgð á eftirlitinu og með hvaða hætti það skuli framkvæmt, svo sem í samvinnu við stéttarfélög.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Skrifstofa eigna og atvinnuþróunar**

IV.2. Stutt verði við starfsemi frjálsra félagasamtaka innflytjenda og annara með því að gera húsnæði aðgengilegra sem vettvang þátttöku og samskipta. Greint verði hvaða húsnæði í eigu borgarinnar hægt væri að nýta sem funda- og samkomustaði í samvinnu við mögulega notendur.

Tímasetning:

Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Menningar- og ferðamálasvið**

IV.3. Verkefnastjórar afmarkaðra viðburða (s.s. 17. júní, vetrarhátíðar, barnamenningarhátíðar, handverks og hönnunar) leggi mat á hvort innflytjendur taki þátt sem sýningaraðilar og ef þeir gera það ekki, hvernig er hægt að hvetja til þátttöku þeirra.

Tímasetning: Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Höfuðborgarstofa**

#### Hér á eftir fara þau atriði sem snúa að samstarfi við ríki og sveitarfélög:

- Ríki og sveitarfélög standi saman að stofnun upplýsingamiðstöðvar sem staðsett verður í Reykjavík þar sem boðið verður upp á aðgengilega og ókeypis ráðgjöf til innflytjenda um þjónustu, réttindi og skyldur.
- Stofna skal formlegan samráðsvettvang ríkis, Reykjavíkurborgar og annara sveitarfélaga, með það að markmiði að styrkja samstarf, stytta boðleiðir og bæta nýtingu fjármuna í verkefnum er varða samvinnu ríkis og sveitarfélaga. Skilgreina skal verkaskiptingu ríkis og Reykjavíkurborgar varðandi upplýsingagjöf og þjónustu við innflytjendur.
- Unnið verði að því í samvinnu við menntamálaráðuneytið að þýða og staðfæra Evrópuramma um tungumálaviðmið (Common European Framework of Reference for Languages) og gera aðgengilegt fyrir almenning. Það mundi nýtast þeim sem vilja sýna fram á staðfesta getu sína í íslensku t.d. vegna starfsumsóknna. Í tengslum við kynningu á prófinu meðal almennings og atvinnulífsins væru atvinnurekendur hvattir til að nýta A1-C2 kvarðann um tungumálakunnáttu þegar þeir auglýsa störf.
- Mat á menntun og færni innflytjenda verði gert aðgengilegra og einfaldara.
- Fyrir hverjar sveitarstjórnarkosningar hafi sveitarfélög samvinnu um að kynna lög um kosningarétt fyrir innflytjendum og hvetja þá til þátttöku.
- Þjóða skal upp á móttökufraeðsla fyrir nýja íbúa, bæði samfélagsfræðslu, foreldrafraeðslu og íslenskukennslu í einum pakka.
- Fjölmenningsþing verði framvegis haldið í samvinnu ríkis, Sambandsins og Reykjavíkurborgar þar sem mikilvægustu umræðuefnin snúa flest að ríkinu eða samspili ríkis og sveitarfélaga.
- Starfsmenn borgarinnar sem veita upplýsingar og ráðgjöf þurfa að hafa beinan aðgang að starfsmönnum ríkisins í helstu stofnunum (UTL, SKRA, VMST) til að geta fengið upplýsingar hratt og örugglega.
- Staða vaxandi hóps aldraðra og öryrkja í hópi innflytjenda verði skoðuð. Þjónustuþarfir hópsins verði greindar innan öldrunar- og félagsþjónustu sem og áhrif búsetuskerðingar á framfærslu og fjárhagslegt öryggi.
- Skoða barnaverndarkerfið heildrænt út frá þörfum barna innflytjenda. Sumt heyrir undir ríkið og annað undir sveitarfélögin. Gera skal tillögu að verkaskiptingu, boðleiðum og samvinnu sem best þjóni hagsmunum barna.

- Skilgreina þarf verkaskiptingu ríkis og sveitarfélaga á sviði barnaverndar sem snýr að málefnum fylgdarlausra barna.
- Vinna þarf með ríkinu í að stytta biðtíma eftir kennitölu fyrir stöðuflóttamenn.
- Þegar umsækjandi um alþjóðlega vernd fær stöðu flóttamanns hefur hann tvær vikur til að fara úr húsnæði hælisleitenda og finna sér annan bústað. Þessi tími er of stuttur og ríki og sveitarfélög þurfa að koma upp áfangaheimili eða öðrum úrræðum fyrir fólk meðan það kemur undir sig fótunum. Líta mætti til þess hvernig staðið er að málum í Noregi varðandi búsetu.
- Ríki í samvinnu við sveitarfélög er með verkefni í gangi um að bjóða stöðuflóttamönnum atvinnu og húsnæði úti á landi. Þetta tilboð stendur fólki til boða í ákveðinn tíma eftir að það fær stöðu flóttamanns en mætti standa lengur t.d. í tvö ár frá stöðu.
- Skólanámskrár miði að því að undirbúa nemendur undir virka þátttöku í fjölmennningarlegu samfélagi.
- Í kennaramenntun verði áhersla á kennslu tvítyngdra og fjölmennningarlega kennsluhætti og framboð af vel menntuðum kennurum sem hafa lært að kenna íslensku sem annað tungumál verði aukið.
- Ríkið bjóði upp á ráðgjöf til kennara og skólastjórnenda varðandi íslenskukennslu barna innflytjenda eða greiði Reykjavíkurborg fyrir að veita þessa ráðgjöf.
- Skilgreina verkaskiptingu og samvinnu um greining frávika í þroska barna er hafa ekki íslensku að móðurmáli. Unnið með skólum, heilsugæslu og greiningarstöð ríkisins.

## VIÐAUKAR

---

### SKILGREINING HUGTAKA

---

Í umræðu um málefni innflytjenda, flóttamanna og hælisleitenda eru notuð margvísleg hugtök og mikilvægt er að ljóst sé hvað átt er við með þeim. Því eru hér skilgreind helstu hugtök sem skiptir máli í þessari umræðu.

**Innflytjandi:** Íbúi á Íslandi sem fæddur er erlendis, óháð ríkisborgararétti. Þetta hugtak nær líka yfir flóttamenn.

**Erlendur ríkisborgari:** Innflytjandi sem ekki hefur íslenskan ríkisborgararétt.

**Barn innflytjanda:** Barn sem á erlent foreldri, óháð fæðingarlandi barnsins.

**Flóttamaður:** Einstaklingur sem hefur fengið viðurkennda stöðu sína sem flóttamaður í samræmi við flóttamannasamning Sameinuðu þjóðanna. Þetta hugtak nær bæði yfir kvótaflóttamenn og stöðuflóttamenn.

**Kvótaflóttamaður:** Hugtak sem notað er hérlendis um þá flóttamenn sem koma til landsins í boði ríkisstjórnarinnar.

**Stöðuflóttamaður:** Hugtak sem notað er hérlendis um þá flóttamenn sem hafa fengið hér stöðu flóttamanns að lokinn meðferð yfirvalda á umsókn um alþjóðlega vernd.

**Umsækjandi um alþjóðlega vernd:** Einstaklingur sem kemur til landsins og óskar eftir að fá stöðu flóttamanns hér og þá alþjóðlegu vernd sem felst í slíkri stöðu, en hefur ekki enn fengið hana.

**Hælisleitandi:** Hugtakið sem áður var notað í lögum um umsækjendur um alþjóðlega vernd. Það þýðir það sama og er meira notað í almennu tali.

**Einstaklingur af erlendum uppruna:** Innflytjandi, hælisleitandi og þeirra börn. Þetta er það hugtak sem er almennast.

**EES borgari:** Einstaklingur frá landi sem tilheyrir Evrópska efnahagssvæðinu eða EFTA. Þeir njóta mikilla réttinda bæði í tengslum við búsetu og atvinnu.

**Utan EES borgari:** Einstaklingur frá landi sem ekki tilheyrir EES eða EFTA. Þeir geta ekki unnið hér nema sækja um leyfi til þess áður en þeir koma til landsins. Leyfin er erfitt að fá og eru þau miklum takmörkunum háð.

### SÉRSTAÐA INNFLYTJENDA SEM STARFSMANNA OG ÞJÓNUSTUÞEGA

---

Í ársbyrjun 2016 voru innflytjendur 13% íbúa Reykjavíkur, sem var yfir landsmeðaltali. Varast ber að líta á innflytjendur sem einsleitan hóp, en þarfir og geta er jafn fjölbreytt innan þess hóps og meðal annara borgarbúa. Þó eru hindranir við að nýta sér þjónustu borgarinnar eða njóta sín í starfi sem snúa eingöngu eða frekar að innflytjendum en öðrum. Hér verður farið yfir helstu þætti sem geta hindrað fulla þátttöku innflytjenda í reykvísku borgarsamfélagi.

**Tungumálabekking.** Að geta ekki talað, lesið eða skrifað íslensku eða ensku torveldar fólki að afla sér upplýsinga og biðja um aðstoð. Einstaklingar í slíkri stöðu er einnig líklegri en aðrir til að fá rangar upplýsingar. Takmarkaðir möguleikar á að hafa merkingarbær samskipti við fagfólk, vinnufélaga, nágranna o.s.frv. getur líka valdið því að einstaklingurinn einangrist.

**Þekking á samfélaginu og úrræðum í boði.** Innflytjandi getur haft takmarkaða þekkingu á samfélaginu og þeirri þjónustu sem honum stendur til boða, jafnvel þótt hann geti haft samskipti á íslensku eða ensku. Það er mjög mismunandi eftir löndum hvaða aðstoð og þjónusta stendur fólki til boða sem og hvaða hlutverki opinberir aðilar á borð við heilsugæslu, félagsþjónustu, skóla og lögreglu, gegna. Þekking sem þykir sjálfsgöð meðal sumra getur verið mjög framandi öðrum.

**Fjárhagsaðstoð.** Utan EES borgari getur fyrirgert ýmsum réttindum ef hann þiggur fjárhagsaðstoð sveitarfélags. Hann má ekki hafa þegið framfærslustyrk í þrjú ár áður en hann hyggst sækja um

ríkisborgararétt og þurfi hann að endurnýja dvalar- eða atvinnuleyfi má hann ekki vera á fjárhagsaðstoð.

**Sjúkratrygging.** Innflytjendur eru ekki sjúkratryggðir innan almannatrygginga fyrstu sex mánuðina sem þeir eru búsettir á Íslandi. Á þeim tíma þurfa þeir að greiða fullu verði fyrir alla sjúkraþjónustu. Auk þess borgar fólk sjálft fyrir túlk, ef hann er pantaður. EES borgarar eiga að geta sótt endurgreiðslu til síns heimalands fyrir þetta tímabil, en oft er misbrestur á því. Utan EES borgarar þurfa að kaupa sér sjúkratryggingu hérlendis en sjálfsábyrgðin er há. Þetta getur verið hindrun fyrir því að nýta sér heilbrigðisþjónustu og verið veruleg fjárhagsleg byrgði.

**Lífeyrir.** Margir erlendir ríkisborgarar sem flytjast hingað á fullorðinsárum ná ekki að vinna nógu lengi til að njóta fulls lífeyris, hvorki elli- né örorkulífeyris vegna ákvæða um búsetuskerðingu. Þessir einstaklingar verða því háðir fjárhagsaðstoð sveitarfélaga sem í grunnin er hugsuð sem tímabundin neyðaraðstoð en ekki framfærsla til frambúðar.

**Túlkþjónusta.** Lög um upplýsingaskyldu yfirvalda kveða á um rétt fólks til túlkþjónustu hjá heilbrigðisyfirvöldum, lögreglu og dómstólum. Margir aðrir aðilar, s.s. skólar og félagsmálayfirvöld, leggja sig fram um að kalla til túlka í viðtölum. Þó er ljóst að ekki er alltaf boðið upp á túlk þótt þörf sé fyrir hann, bæði af praktískum og fjárhagslegum ástæðum. Þetta hindrar innflytjendur í að nota sér þjónustu og að þjónusta sem veitt er nýtist eins vel og til er ætlast.

## VIÐMÆLENDUR OG UMSAGNARADILAR

---

Fjöldi einstaklinga var boðið á fundi stýrihópsins eða veittu umsögn. Einnig fóru fulltrúar stýrihópsins til fundar við aðila og starfshópa innan borgarkerfisins. Þeir sem rætt var við voru eftirfarandi:

Halldór Auðar Svansson, borgarfulltrúi og formaður stýrihóps um þjónustustefnu.

Lára Rúnarsdóttir, verkefnastjóri starfshóps um kynjaða fjárhags- og starfsáætlunargerð (KFS), fjármálaskrifstofu.

Halldóra Gunnarsdóttir, sérfræðingur í jafnréttismálum, mannréttindaskrifstofu.

Barbara Kristvinsson, ráðgjafi innflytjenda, mannréttindaskrifstofu.

Kristjana Gunnarsdóttir, skrifstofustjóri, velferðarsviði.

Þóra Kemp, deildarstjóri, velferðarsviði.

Edda Ólafsdóttir, verkefnastjóri, velferðarsviði.

Dagbjört Ásbjörnsdóttir, verkefnastjóri, skóla- og frístundasvið.

Fríða Bjarney Jónsdóttir, sérkennslufulltrúi, skóla- og frístundasvið.

Dröfn Rafnsdóttir, kennsluráðgjafi, skóla- og frístundasvið.

Halldóra Dröfn Gunnarsdóttir, barnavernd, velferðarsviði.

Inga Sveinsdóttir, sérfræðingur, þjónustumiðstöð vesturbæjar, miðborgar og hlíða, velferðarsviði.

Anna Kristinsdóttir, mannréttindastjóri Reykjavíkurborgar, mannréttindaskrifstofu.

Guðrún Dís Jónatansdóttir, Borgarbókasafni, menningar- og ferðamálasviði.

Kristín Viðarsdóttir, Reykjavík bókmenntaborg, menningar- og ferðamálasviði.

Baldur Örn Arnarson, menningar- og ferðamálasviði.

Magnús Arnar Sveinbjörnsson, Vinnuskólanum, umhveris- og skipulagssviði.

Steinunn Rögnvaldsdóttir, mannauðsskrifstofu, umhveris- og skipulagssviði.

Markús Guðmundsson, Hinu húsinu, íþróttá- og tómstundasviði.

Ingi Poulsen, umboðsmaður borgarbúa.

Hildur Gunnarsdóttir, Kvennaathvarfinu.

Íris Kristjánsdóttir, innanríkisráðuneytinu.

Lilja Borg Viðarsdóttir, innanríkisráðuneytinu.

Linda Rós Alfreðsdóttir, velferðarráðuneytinu.

Sóley Jónsdóttir, velferðarráðuneytinu.

Meðlimir starfshóps um kynjaða fjárhags- og starfsáætlanagerð:

Birgir Björn Sigurjónsson, fjármálaskrifstofu.

Lára Rúnarsdóttir, fjármálaskrifstofu.

Erla Sigrún Viggósdóttir, íþróttá- og tómstundasviði.

Bryndís Eva Sverrisdóttir, velferðarsviði.

Kolbrún Hrund Sigurgeirsdóttir, skóla- og frístundasviði.

Steinunn Rögnvaldsdóttir, umhverfis- og skipulagssviði.

Halldóra Káradóttir, fjármálaskrifstofu.

Meðlimir starfshóps um gerð fjölmeningarstefnu fyrir menningar- og ferðamálasvið:

Kristín Vilhjálmsdóttir, Borgarbókasafni.

Ágústa Rós Árnadóttir, Borgarsögusafni.

Kristín Viðarsdóttir, Reykjavík bókmenntaborg.

Klara Þórhallsdóttir, Listasafni Reykjavíkur

DRÖG



## GÖGN SEM HÖFÐ VORU TIL HLIÐSJÓNAR:

---

ECRI report on Iceland, published on 28 February 2017.

<https://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/Country-by-country/Iceland/ISL-CbC-V-2017-003-ENG.pdf>

Greining á þjónustu við flóttafólk. Alþjóðamálastofnun Háskóla Íslands 2017. <http://ams.hi.is/wp-content/uploads/2017/02/Flottamannaskýrsla2017.pdf>

Handbók um opinbera stefnumótun og áætlanagerð. Stjórnarráð Íslands 2013.

<https://www.forsaetisraduneyti.is/media/utgefidefni/handbok-stefnumotun.pdf>

Horft til framtíðar: Stefnumótun og aðgerðaáætlun í málefnum innflytjenda. Mannréttindaskrifstofa Reykjavíkurborgar, mars 2009.

[http://eldri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/Skola\\_og\\_fristundasvid/Stefnumotun\\_lokautgafa\\_2\\_3mars.pdf](http://eldri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/Skola_og_fristundasvid/Stefnumotun_lokautgafa_2_3mars.pdf)

Intercultural Cities, Reykjavik: Results of the Intercultural Cities Index. September 2014.

<https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=09000016802ff6de>

Mannréttindastefna Reykjavíkurborgar, samþykkt í borgarstjórn 18. október 2016.

[http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis\\_skjol/skjol\\_utgefid\\_efni/mannrettindastefna\\_reykjavikurborgar\\_18.10.2016.pdf](http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/mannrettindastefna_reykjavikurborgar_18.10.2016.pdf)

Niðurstöður fjölmeningarþings Reykjavíkurborgar 15. nóvember 2014.

[http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis\\_skjol/skjol\\_utgefid\\_efni/skyrsla\\_fjolmenningarthings\\_2014\\_-\\_24.11.2015.pdf](http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/skyrsla_fjolmenningarthings_2014_-_24.11.2015.pdf)

Starfsáætlun í mannréttindamálum 2017. Reykjavíkurborg.

[http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis\\_skjol/skjol\\_utgefid\\_efni/starfsaaetlun\\_2017\\_-\\_lokaskjal.pdf](http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/starfsaaetlun_2017_-_lokaskjal.pdf)

Stefna ríkisstjórnarinnar um aðlögun innflytjenda. Félagsmálaráðuneytið, janúar 2007.

[https://www.velferdarraduneyti.is/media/acrobat-skjol/Stefna\\_um\\_adlogun\\_innflytjenda.pdf](https://www.velferdarraduneyti.is/media/acrobat-skjol/Stefna_um_adlogun_innflytjenda.pdf)

Stefnumótun Sambands íslenskra sveitarfélaga í málefnum innflytjenda. Samband íslenskra sveitarfélaga 2009. [http://www.samband.is/media/stefnumotun-sambandsins/Stefnumotun\\_innflytjendur.pdf](http://www.samband.is/media/stefnumotun-sambandsins/Stefnumotun_innflytjendur.pdf)

Þingsályktun um framkvæmdaáætlun í málefnum innflytjenda fyrir árin 2016-2019. Samþykkt 20.09.2016. <http://www.althingi.is/alttext/145/s/1285.html>

Þjónustustefna Reykjavíkur, samþykkt í borgarstjórn 2016.

[http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis\\_skjol/skjol\\_utgefid\\_efni/thjonustustefna\\_2016.pdf](http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/thjonustustefna_2016.pdf)