



## Efnisyfirlit

Efnisyfirlit.....	1
Formáli.....	3
1. Samantekt og tillögur .....	4
1.1 Tillögur starfshópsins: .....	5
2. Stefna Reykjavíkurborgar um túlka- og þýðingaþjónustu .....	7
2.1 Leiðarljós: .....	7
2.2 Stefna Reykjavíkurborgar vegna túlka- og þýðingaþjónustu er að: .....	7
3.1 Túlkaþjónusta – leiðbeiningar til starfsfólks.....	9
3.1.1 Hvenær og af hverju á að kalla til túlk? .....	9
3.1.2 Hvert er hlutverk starfsmanna borgarinnar? .....	9
3.1.3 Hvert er hlutverk túlks? .....	9
3.1.4 Áður en túlkur er kallaður til: .....	10
3.1.5 Undirbúningur fyrir viðtal með túlki:.....	10
3.1.6 Í viðtalinu sjálfu: .....	11
3.1.7 Að loknu viðtali:.....	12
3.2 Lausnamiðuð samskipti .....	12
3.3 Skóla- og frístundastarf: .....	13
3.4 Brúarsmiðir .....	13
3.5 Annað .....	14
3.6 Þýðingar .....	14
3.6.1 Af hverju að þýða og hvað á að þýða? .....	14
3.6.2 Hvað þarf að hafa í huga þegar verið er að koma þýddum upplýsingum á framfæri? .	15
3.6.3 Hvernig er best að varðveita þýddar upplýsingar?.....	16
4. Gæðakröfur sem gerðar verði til þeirra fyrirtækja sem bjóða í rammamninga borgarinnar um túlka- og þýðingabjónustu.....	17
5. Samvinna við Ríkiskaup við undirbúning rammamninga um túlka- og þýðingabjónustu og mótun á gæðakröfum sem gerðar verða til starfandi túlka við túlkaþjónustu. ....	18
5.1 Gæðakröfur .....	18
5.2 Samningsákvæði - gæði innan samninga .....	20
6. Greining á þjónustu sem Reykjavíkurborg hefur keypt af túlka og þýðingabjónustum sl. 5 ár. ...	22
6.1 Heildarkostnaður og dreifing milli einstakra sviða .....	22
6.2 Helstu kostnaðarstaðir á árunum 2012 - 2016.....	23
6.3 Helstu birgjar árin 2012 – 2015 .....	28
6.4 Hlutfall tungumála frá birgjum .....	30

7.	Að gera samning við fyrirtækið Language Line Solution .....	32
8.	Ábyrgð og samræminga- og leiðbeiningahlutverk stjórnvalda. ....	33
9.	Lokaorð .....	33
10.	Fylgiskjöl .....	35
10.1	Siðareglur túlka.....	35
10.2	Skilgreining hugtaka .....	36
10.3	Lög þar sem finna má ákvæði um rétt til túlkunar.....	37
10.4	Gögn sem stuðst var við .....	38
10.5	Erindisbréf starfshóps um túlka- og þýðingapjónustu.....	39

## Formáli

Starfshópur um túlka- og þýðingaþjónustu Reykjavíkurborgar skilar hér lokaskýrslu sinni. Hlutverk starfshópsins var samkvæmt erindisbréfi frá 18. mars 2016 að tryggja að fjármagn til túlka- og þýðingaþjónustu nýtist sem best en einnig að efla gæði þjónustunnar.

Verkefni hópsins voru að:

- Móta stefnu um túlka- og þýðingaþjónustu fyrir Reykjavíkurborg.
- Koma með tillögur um hvaða gæðakröfur verði gerðar til þeirra fyrirtækja sem bjóða í rammasamninga borgarinnar um túlka- og þýðingaþjónustu.
- Hafa samvinnu við Ríkiskaup við undirbúning rammasamninga um túlka- og þýðingaþjónustu og móta gæðakröfur sem gerðar verða til starfandi túlka við túlkaþjónustur.
- Skoða möguleika á því að Reykjavíkurborg geri samning við fyrirtækið *Language Line Solution* sem býður upp á símatúlkun og kanna hvaða möguleikar felast í nýrri tækni hvað varðar túlkaþjónustu.
- Greina þá þjónustu sem Reykjavíkurborg hefur keypt af túlka- og þýðingaþjónustum sl. 4 ár og þarfagreina hvaða tungumál Reykjavíkurborg þarf að hafa tryggt aðgengi að í ljósi fjölgunar innflytjenda í borginni.
- Koma með tillögur að leiðbeiningum fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar um túlkanotkun og búa til verkferla ef upp koma vafamál eða ágreiningur m.a. vegna vanhæfni túlka o.fl.
- Auka vitund starfsfólks Reykjavíkurborgar um túlkaþjónustu.
- Kanna hvar ábyrgð og samræminga- og leiðbeiningahlutverk stjórnvalda liggur vegna tilhögunar túlkaþjónustu, meðal annars hjá velferðarráðuneyti, mennta- og menningarmálaráðuneyti og Fjölmenningssetri.

Í starfshópnum sátu: Edda Ólafsdóttir frá mannréttindaskrifstofu sem jafnframt var formaður hópsins, Helena N. Wolimbwa frá velferðarsviði, Fríða Bjarney Jónsdóttir frá skóla- og frístundasviði og Grétar Þór Jóhannsson frá innkaupadeild. Joanna Marcinkowska frá mannréttindaskrifstofu var starfsmaður hópsins en hvarf til annarra starfa haustið 2016 og við hlutverki hennar tók Barbara Jean Kristvinsson frá sömu skrifstofu.

Hópurinn fundaði samtals ellefu sinnum og var fyrsti fundur hópsins 3. maí 2016 og sá síðasti 10. janúar 2017. Samkvæmt erindisbréfi vinnuhópsins átti starfshópurinn að ljúka verkefnum og skila tillögum til borgarráðs fyrir september 2016. Snemma hausts 2016 óskaði hópurinn eftir fresti til að skila lokaskýrslu þar sem verkefnin reyndust mun tímafrekari en áætlað var, auk þess sem önnur verkefni seinkuðu vinnu hópsins.

Starfshópurinn leitaði gagna víða og var rýnt í útgefið efni svo sem skýrslur, tölfræði, rafrænt efni o.fl. sem tengist túlka- og þýðingamálum. Starfshópurinn fundaði með sérfræðingum í málaflokknum en meðal gesta hans voru reynslumiklir túlkar auk auk fagfólks á velferðarsviði og skóla- og frístundasviði sem hefur mikla reynslu af því að nota þjónustu túlka í sínum störfum. Hluti starfshópsins fundaði með Birnu Imsland, ráðstefnutúlki og kennara í samfélagstúlkun við Háskóla Íslands. Þá fundaði starfshópurinn með fulltrúum Ríkiskaupa, þeim Magnúsi Geir Sigurgeirssyni og Katrínu Arnórsdóttur, en markmiðið var að skoða tilurð og inntak rammasamninga við túlka- og þýðendaþjónustu og mögulegt samstarf um aukin gæði í rammasamningum.



## 1. Samantekt og tillögur

Undanfarin ár hefur orðið mikil aukning á fjölda innflytjenda og flóttafólks í Reykjavíkurborg og er nú svo komið að rúmlega 10% íbúa borgarinnar eru af erlendum uppruna. Samfara þessari fjölgun er aukin þörf fyrir gott aðgengi að túlka- og þýðingaþjónustu, enda leggur starfsfólk borgarinnar metnað sinn í að koma upplýsingum um þjónustu til sem flestra íbúa á tungumáli sem þeir skilja. Ekki sér fyrir endann á þessari fjölgun íbúa af erlendum uppruna og ljóst er að liður í því að efla þjónustu borgarinnar er að tryggja gott aðgengi og aukin gæði í túlka- og þýðingarþjónustu. Þá er mikilvægt að skoða framboð á tungumálum en sú staða hefur komið upp á undanförunum mánuðum að aðgengi ákveðnum tungumálum er takmarkað. Meðal þeirra tungumála sem vöntun er á nú um stundir eru úrdú, farsí, kúrdíska og arabíska en aukin þörf fyrir túlka í þessum tungumálum tengist ekki síst fjölgun flóttafólks á Íslandi. Til þess að mæta þessari þörf er mikilvægt að leita fjölbreyttari leiða s.s. eins og gerð rammisamninga við erlendar túlkaveitur.

Aukinni þörf fyrir túlkaþjónustu fylgir óhjákvæmilega meiri kostnaður frá einum tíma til annars en heildarkostnaður vegna túlka- og þýðingarþjónustu hjá Reykjavíkurborg hefur hækkað verulega á síðustu árum og jókst um tæp 98% frá árinu 2012 til ársins 2016. Þar með er talin túlkaþjónusta vegna heyrnarlausra og heyrnarskertra. Í þessari skýrslu er fyrst og fremst fjallað um túlka- og þýðingarþjónustu vegna erlendra tungumála en árið 2016 var kostnaður borgarinnar vegna þess orðinn 42 milljónir króna. Þegar til lengri tíma er litið leikur ekki vafi á að fagmennska í túlkaþjónustu og vönduð upplýsingagjöf styrkir innviði og þróun borgarsamfélagsins og eykur líkur á samfélagslegri þátttöku borgarbúa í fjölmenningsborginni Reykjavík. Af slíkum vinnubrögðum hlýst hagræðing til framtíðar.

Mikilvægt er að auka þekkingu og færni meðal starfsfólks Reykjavíkurborgar á faglegri túlka- og þýðingarþjónustu um leið og nauðsynlegt er að auka skilvirkni, gæði og hagkvæmni þjónustunnar en slíkt er hægt að tryggja með góðum rammisamningum. Starfsfólk þarf að vera upplýst um mikilvægi þess að nýta túlka í samskiptum við einstaklinga sem ekki deila sameiginlegu tungumáli ásamt því að hafa aðgang að góðum leiðbeiningum, fræðslu og ráðgjöf um þjónustu túlka. Á sama hátt þarf að tryggja að það fjármagn sem varið er í túlka- og þýðingarþjónustu nýtist sem best og að starfsfólk borgarinnar hafi gott aðgengi að rammisamningum og gjaldskráum túlka- og þýðingarþjónusta þannig að hægt sé að bera saman verð og gæði. Hin opinbera umgjörð í kringum starfsemi túlka er óljós. Ekki eru til neinar reglur um menntun samfélagstúlka á Íslandi þrátt fyrir að eftirspurn eftir þeim hafi aukist mikið undanfarin ár. Þá skortir samræmd lög um túlkaþjónustu og óljóst hvar ábyrgð og samræmingarhlutverk stjórnvalda liggur vegna tilhögunar túlkaþjónustu. Reykjavíkurborg og Ríkiskaup hafa á síðustu árum gert rammisamninga við nokkur fyrirtæki sem sinna túlka- og þýðingarþjónustu. Fram að þessu hafa ekki verið gerðar sérstakar gæðakröfur til þessara fyrirtækja varðandi þá túlka og þýðendur sem þar starfa. Ekki hefur verið farið fram á að kanna íslenskukunnáttu túlka, hvaða menntun þeir hafa til starfans og ekki hafa verið settir upp verkferlar varðandi það þegar upp koma vafamál eða ágreiningur vegna vanhæfni túlka eða annað þessháttar. Í nýrri framkvæmdaáætlun í málefnum innflytjenda,<sup>1</sup> sem samþykkt var

Tillaga til þingsályktunar um framkvæmdaáætlun í málefnum innflytjenda fyrir árin 2016–2019.  
<http://www.althingi.is/altext/145/s/1285.html>

á Alþingi í september 2016, er fjallað um nauðsynlegar umbætur varðandi túlkajónustu, m.a. þróun á samræmdum stöðuprófum fyrir túlka. Telur starfshópurinn að slík þróun sé grundvallarforsenda fyrir bættum gæðum túlkajónustu. Í þeirri þróun þarf jafnframt að tryggja starfsréttindi og starfsöryggi túlka sem og launagreiðslur sem samræmast sambærilegum starfsstéttum. Í tillögum starfshópsins sem hér fara á eftir er stigið skref í átt að bættri þjónustu við borgarbúa og betra aðgengi að upplýsingum fyrir alla en um leið skýrari stefnu og markvissari verkferla sem starfsfólk borgarinnar getur tileinkað sér.

## 1.1 Tillögur starfshópsins:

### 1. Stefna um túlka- og þýðingarþjónustu Reykjavíkurborgar verði samþykkt.

Stefna Reykjavíkurborgar um túlka- og þýðingarþjónustu verði endurskoðuð á fjögurra ára fresti. Lagt er til að borgarstjóri beri ábyrgð á að það verði framkvæmt.

Tímasetning: 2017.

Ábyrgð: Borgarstjórn.

### 2. Innkaupadeild Reykjavíkurborgar í samstarfi við Ríkiskaup geri nýjan rammamning um túlka- og

þýðingarþjónustu til að auka gæði og hagræðingu í innkaupum.

Slíkt felur í sér:

Að móta gæðakröfur í samstarfi við Ríkiskaup.

Að skilgreina og útfæra hvaða hæfisskilyrði skuli gerð til túlka.

Að útfæra og skilgreina samningsákvæði í nýjum rammamningi í samráði við starfsmenn Reykjavíkurborgar sem nýta sér túlka- og þýðingarþjónustu með það að markmiði að auka gæði veittrar þjónustu.

Að ákvæði nýs rammamnings um túlka- og þýðingarþjónustu tryggi aðgang að þeim upplýsingum sem Reykjavíkurborg telur nauðsynlegar til greiningar á keyptri þjónustu þ.e. til að greina umfang einstakra tungumála í keyptri þjónustu. Slíkar greiningar eru liður í að auka kostnaðarvitund starfsfólks sem og meðvitund um túlka- og þýðingarþjónustu.

Tímasetning: haust 2017

Ábyrgð: Innkaupaskrifstofa.

### 3. Að tryggja aðgang að túlkaveitum með því að koma á samningi við þar til bærar aðila í samræmi viðlög og reglur.

Tímasetning: haust 2017.

Ábyrgð: Innkaupaskrifstofa.

### 4. Reykjavíkurborg haldi áfram að þróa starf brúarsmiða (cultural mediator).

Stefnt verði að því að fleiri starfsmenn sinni því verkefni á velferðarsviði og skóla- og frístundasviði. Lagt er til að starfsfólk á velferðar- og skóla- og frístundasviði vinni saman að því að fylgja á eftir áframhaldandi þróun á starfi brúarsmiða og hafi m.a. til hliðsjónar þá þekkingu og reynslu sem Inter Cultural Cities hafa á þessum vettvangi. Með slíkum brúarsmiðum ætti að vera hægt að minnka notkun túlka í þjónustu. Unnið verði að því í samvinnu við mannréttindaskrifstofu að fá fulltrúa ICC til að þjálfa slíka brúarsmiði

Tímasetning: 2017



Ábyrgð: VEL og SFS.

**5. Reykjavíkurborg beiti sér fyrir þróun á samræmdum stöðuprófum og/eða námskeiðum fyrir tülka, sbr. ákvæði þingsályktunartillögu sem samþykkt var á Alþingi 20. september 2016 um framkvæmdaáætlun í málefnum innflytjenda. Erindi þessa efnis verði sent frá Reykjavíkurborg til mennta- og menningarmálaráðuneytis.**

Tímasetning: haust 2017.

Ábyrgð: SBB.

**6. Reykjavíkurborg leitist við að auka kostnaðarvitund starfsfólks um tülka- og þýðingarþjónustu.**

Slíkt yrði gert með auknu upplýsingaflæði, fræðslu og sýnileika í tengslum við rammasamning um tülka- og þýðingarþjónustu og gildandi gjaldskrá. Starfsfólk Reykjavíkurborgar fái reglulega fræðslu um þjónustu tülka, leiðbeiningar og um stefnu borgarinnar um tülka- og þýðingarþjónustu.

Tímasetning: 2017-2018

Ábyrgð: Mannauðsskrifstofur sviðanna sjá um að útfæra þessa fræðslu og setja inn í fræðsluáætlun sína. Fjármálastjórar sviða og skrifstofa auki þekkingu á rammasamningum og tülkaveitum

## 2. Stefna Reykjavíkurborgar um túlka- og þýðingarþjónustu

Starfshópurinn leggur til að eftirfarandi leiðarljós og stefnu fyrir Reykjavíkurborg í tengslum við túlka- og þýðingarþjónustu.

### 2.1 Leiðarljós:

*Starfsfólk Reykjavíkurborgar leggur áherslu á að veita öllum íbúum borgarinnar góða þjónustu og sinna leiðbeininga- og upplýsingaskilyrði sinni. Samkvæmt mannréttindastefnu borgarinnar skal tryggja að fólk af erlendum uppruna eigi greiðan aðgang að þjónustu borgarinnar. Ávallt skal kalla til túlk þegar þörf er á því og /eða notandi óskar eftir því.*

### 2.2 Stefna Reykjavíkurborgar vegna túlka- og þýðingarþjónustu er að:

- **Börn skulu aldrei notuð sem túlkar**
- Kalla til túlk og tryggja að réttar upplýsingar komist til skila þegar borgarbúar deila ekki sama tungumáli og starfsfólk borgarinnar.
- Tryggja hlutleysi, trúnað og fagmannleg vinnubrögð í samskiptum við þá borgarbúa sem ekki deila sama tungumáli og starfsfólk.
- Tryggja að starfsfólk hafi þekkingu og færni til að nota túlka- og þýðingarþjónustu.
- Starfsfólki Reykjavíkurborgar standi reglulega til boða fræðsla og námskeið um notkun túlka.
- Starfsfólk þekki til leiðbeininga Reykjavíkurborgar um túlka- og þýðingarþjónustu og sé upplýst um siðareglur túlka.
- Starfsfólk þekki til siðareglna túlka.
- Starfsfólk þekki til gildandi rammisamninga um túlka- og þýðingarþjónustu og gildandi gjaldskrár.
- Það fjármagn sem ráðstafað er í túlka- og þýðingarþjónustu nýtist sem best.
- Reykjavíkurborg fylgist vel með og nýti þær tækninýjungar sem bjóðast í túlka- og þýðingarþjónustu.



### 3. Leiðbeiningar fyrir starfsfólk Reykjavíkur um túlka- og þýðingarþjónustu

Leiðbeiningar um túlka- og þýðingarþjónustu hjá Reykjavíkurborg taki mið af lögum sem liggja til grundvallar<sup>2</sup>, Mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar<sup>3</sup> og stefnu borgarinnar um túlka- og þýðingarþjónustu. Leiðbeiningunum er ætlað að styðja stjórnendur og starfsfólk við að tryggja að upplýsingagjöf, samskipti og samstarf við borgarbúa þvert á tungumál og menningu, verði sem farsælust. Stjórnendur stofnanna borgarinnar bera ábyrgð á að kynna leiðbeiningarnar fyrir starfsfólki sínu og leita eftir þeirri fræðslu og ráðgjöf sem þörf er á hverju sinni. Mikilvægt er að starfsfólk Reykjavíkurborgar kynni sér leiðbeiningarnar og hafi til hliðsjónar í störfum sínum.

Starfsfólki borgarinnar ber að kynna sér rammasamninga og gjaldskrár fyrirtækja í túlka- og þýðingarþjónustu og velja hagkvæmstu þjónustuna hverju sinni. Reykjavíkurborg leitast við að tryggja að þær túlka- og þýðingarþjónustur sem gerðir eru rammasamningar við, uppfylli þau viðmið og gæðakröfur sem gerðar eru til þeirra.

#### Í 9. gr. Mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar er kveðið á um eftirfarandi::

- Tryggt er að innflytjendur og fólk af erlendum uppruna eigi greiðan aðgang að þjónustu borgarinnar. Sérstaklega er tekið mið af þörfum innflytjenda þegar þjónusta á vegum hennar er skipulögð. Veitt er túlkaþjónusta í viðtölum, til dæmis hjá ráðgjöfum og í foreldrasamtölum.
- Stofnanir borgarinnar eiga að búa til aðgengilegt og auðskilið upplýsingaefni um þjónustu borgarinnar á tungumálum þeirra hópa sem fjölmennastir eru í Reykjavík. Hér er átt við vefmiðlun, bæklinga og auglýsingar þegar það á við, samanber upplýsingastefnu borgarinnar.
- Starfsfólk skapar umhverfi sem er laust við fordóma í garð einstaklinga vegna uppruna, litarháttar, þjóðernis eða menningarlegs bakgrunns. Starfsfólk leggur sig fram um alúðleg samskipti þrátt fyrir að ólík tungumálaþekking geti valdið hindrunum. Tryggja þarf starfsfólki þekkingu til að sinna starfi í fjölmenningarlegu og margbreytilegu borgarsamfélagi.

**Starfsfólki borgarinnar ber að gæta hagsmuna barna í hvívetna og tryggja að þau séu ekki nýtt sem túlkar.**

<sup>2</sup> Lög um leikskóla nr. 90/2008, lög um grunnskóla nr. 91/2008, Upplýsingalög nr. 140/2012

<sup>3</sup> Mannréttindastefna Reykjavíkur 2016 [http://reykjavik.is/sites/default/files/mannrettindastefna\\_reykjavikurborgar.pdf](http://reykjavik.is/sites/default/files/mannrettindastefna_reykjavikurborgar.pdf)

### 3.1 Túlkaþjónusta – leiðbeiningar til starfsfólks

Hér á eftir fara leiðbeiningar fyrir starfsfólk borgarinnar um þeirra hlutverk í miðlun upplýsinga þvert á tungumál en einnig er bent á það hvert hlutverk túlka á að vera en starfsfólk sem notar þjónustu túlka þarf að vera upplýst um það.

#### 3.1.1 Hvenær og af hverju á að kalla til túlka?

- Túlkur er kallaður til í þeim tilgangi að greiða fyrir samskiptum fólks sem talar ekki sama tungumál.
- Með því að kalla til túlka er leitast við að koma réttum upplýsingum á framfæri á réttum tíma en það dregur úr misskilningi og sparar yfirleitt tíma og fjármagn þegar til lengri tíma er litið.
- Með því að kalla til túlka er verið að jafna þjónustubilið á milli borgarbúa og auka öryggi í upplýsingamiðlun.
- Með því að kalla til túlka er leitast við að tryggja menningarnæmi<sup>4</sup> í samskiptum.
- Í sumum tilfellum telja einstaklingar sig ekki þurfa á túlki að halda en eðli þess efnis sem þarf að miðla til viðkomandi felur í sér flókinn orðaforða á íslensku. Mikilvægt er að útskýra þetta og mæla með því að fenginn sé túlkur til að tryggja að upplýsingar komist réttar til skila.

#### 3.1.2 Hvert er hlutverk starfsmanna borgarinnar?

- Starfsmaður borgarinnar sem fagaðili í því máli sem þarf að túlka sér um að:
  - panta túlka (gott getur verið að spyrja viðmælanda hvort það sé einhver ákveðinn túlkur sem henti betur en annar, og hafa í huga mismunandi mállýskur tungumála)
  - taka á móti túlki og viðmælendum
  - undirbúa og stýra viðtali
  - vinna úr viðtali og skrá niður upplýsingar ef þörf er á
- Starfsmaður borgarinnar gætir hagræðingar í kostnaði með því að:
  - panta túlka með góðum fyrirvara
  - kanna hvort hægt er að nýta þjónustu túlksins í meira en eitt viðtal (útkall er yfirleitt tvær klukkustundir)
  - skoða hvort hægt er að miðla upplýsingum með símatúlkun eða fjarfundartúlkun en því fylgir yfirleitt minni kostnaður en að fá túlka á staðinn. Þetta getur hentað vel þegar koma þarf stuttum skilaboðum á framfæri en síður í löngum og flóknum viðtölum.

#### 3.1.3 Hvert er hlutverk túlks?

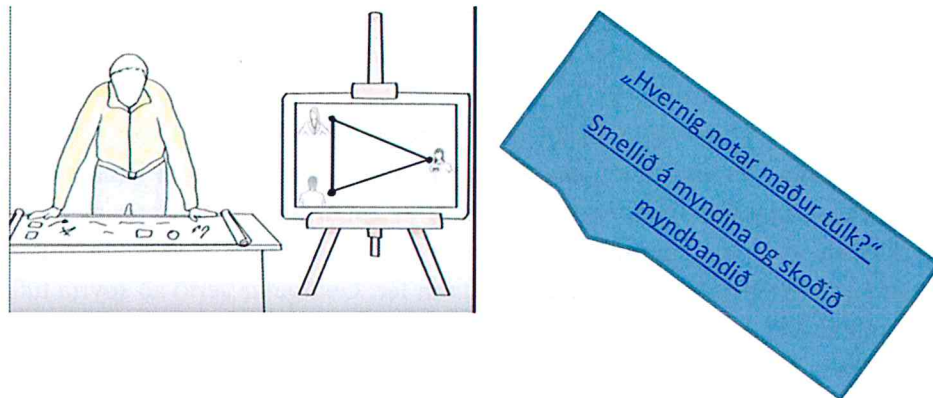
- Túlkur er bundinn þagnarskyldu og trúnaði við störf sín<sup>5</sup>
- Túlkur er óháður einstaklingur, tekur ekki afstöðu og túlkar allt sem sagt er í viðtali
- Túlkur hefur ekki frumkvæði að því að svara spurningum
- Túlkur lætur ekki í ljós skoðanir sínar í viðtölum

<sup>4</sup> Sjá nánar í kafla um lausnarmiðuð samskipti í kafla 3.2.

<sup>5</sup> Upplýsingar um hlutverk túlka eru unnar upp úr Verklagsreglum um túlkaþjónustu hjá búsetudeild Akureyrar <http://www.astofan.akureyri.is/static/files/astofan/interpret/verklagsreglur/busetudeild.pdf>



- Túlkur ber ekki ábyrgð á því að upplýsingar séu réttar eða sannar
- Túlkur hefur grunnþekkingu á hugtökum sem tengjast starfsemi stofnunar
- Túlknem ber að láta vita ef túlkunin getur ekki fallið undir ofangreinda liði



### 3.1.4 Áður en túlkur er kallaður til<sup>6</sup>:

- Starfsfólk kynni sér rammameningu Reykjavíkurborgar, kjör fyrirtækja og þjónustu í boði.
  - Innkaupadeild Reykjavíkur gerir rammameningu vegna túlka- og þýðingarþjónustu.
  - Upplýsingar um rammameningu, verðskrár og þjónustu er að finna á innri vef borgarinnar á slóðinni: <https://innri.reykjavik.is/innkaup/samningar-reykjavikurborgar/samningar-reykjavikurborgar>.
- Starfsmenn leggja mat á hvað hentar best í hverju tilviki – símatúlkun, túlkur á staðinn, tölvusímtal (skæp) túlkun í gegnum túlkaveitu. Gott getur verið að velja túlk í samráði við þá aðila sem þurfa á þjónustu túlsins að halda.
- Kanna vel hvaða tungumál túlkurinn þarf að tala. *Hafa í huga að mállýskur geta verið ólíkar* auk þess sem oft eru töluð mörg tungumál í sama landinu eins og á Indlandi og á Filippseyjum.
- Börn eiga aldrei að túlka fyrir foreldra sína í viðtölum.
- Ekki ætti að láta ættingja, vini eða aðra tengda aðila sinna túlkaþjónustu fyrir einstaklinga. *Undantekning á þessu er þegar koma þarf skilaboðum á framfæri.*

### 3.1.5 Undirbúningur fyrir viðtal með túlki:

- Líttu á túlk sem brú á milli menningarheima og undirbúðu hann undir það hvers konar fundur eða viðtal sé að fara fram (foreldrasamtal, foreldrafundur, ráðgjafaviðtal, niðurstöður greininga eða annað).
- Skipuleggðu fyrirfram meginefni samtalsins þannig að ljóst sé um hvað eigi að ræða og hver sé tilgangur samtalsins.

<sup>6</sup> Upplýsingar um túlkaþjónustu eru unnar upp úr MA ritgerð Ingu Sveinsdóttur [http://skemman.is/stream/get/1946/10608/26420/1/Inga\\_Sveinsd%3%B3ttir\\_MA\\_%3%AD\\_al%3%BEj%3%B3%3%B0asamskiptu\\_m.pdf](http://skemman.is/stream/get/1946/10608/26420/1/Inga_Sveinsd%3%B3ttir_MA_%3%AD_al%3%BEj%3%B3%3%B0asamskiptu_m.pdf) og Móttökuáætlun fyrir grunnskóla í Reykjavík <http://revkjavik.is/mottokuaatlun-vegna-barna-med-islensku-sem-annad-tungumal>

- Þegar túlkur þarf að túlka í viðtali sem inniheldur mikið af fagorðum, t.d. niðurstöður greininga, er mikilvægt að hann fái að kynna sér efni þess og geti kannað hvort hægt sé að finna orðskýringar eða hugtakagrunn sem tengist málefni<sup>7</sup>
- Mikilvægt er að undirbúa sætisskipan fyrir viðtalið og ákveða hvar viðmælandi, fagaðili og túlkur sitja. Þegar um er að ræða stærri fundi eins og skilafundi í leik- og grunnskólum er sérstaklega mikilvægt að huga að sætisskipan og tryggja að allar upplýsingar komist til skila.
- Hafið í huga að ákveðin líkamstjáníning getur haft ólíka merkingu í huga fólks frá fjölbreyttum menningarheimum. Dæmi um slíkt er að kinka kolli játandi eða neitandi, snerting, augnsamband, hvernig heilsast er (með handabandi eða ekki) o.fl. Sama gildir um svör við spurningum en sumir telja það ókurteisi að svara neitandi þegar spurt er hvort þeir hafi skilið það sem fram fer. Gott getur verið að spyrja túlkinn fyrir viðtalið hvort það sé eitthvað sérstakt varðandi þessa þætti sem hafa þurfi í huga til að auka líkur á að traust myndist á milli aðila. *Gott er að hafa í huga að ef slíkt samtal fer fram að viðmælanda viðstöddum er mikilvægt að gera honum grein fyrir því um hvað umræðan snúist til að viðhalda trausti og koma í veg fyrir að hann haldi að verið sé að tala um hans persónulegu mál.*
- Kynnið ykkur [siðareglur túlka](#) sem er að finna aftast í þessu skjali.

### 3.1.6 Í viðtalinu sjálfu:

- Í sumum tilfellum getur verið gott að byrja samtalið með með stuttri samantekt sem gefur yfirlit yfir það sem þarf að ræða og gefðu viðmælendum/þjónustugegum tækifæri til að gera athugasemdir.
- Hafið í huga að ekki hafa allir viðmælendur reynslu af því að fá túlk. Útskýrðu í stuttu og einföldu máli m.a. hlutverk túlksins, að túlkurinn þurfi að túlka allt og megi ekki svara spurningum.
- Talaðu beint við viðmælanda þinn, ekki um hann eða hana. Í stað þess að segja við túlkinn: „Spurðu hana hvort hann vill...“ átt þú að snúa þér beint að viðmælanda og spyrja hann beint, túlkurinn túlkar skilaboðin.
- Ekki hika við að nýta líkamstjáníningu til að leggja áherslu á mál þitt, viðbrögð þín og að umræðu sé lokið.
- Vertu nákvæmari í orðavali en þú átt venju til.
- Tjáðu þig á einfaldan og skýran hátt. Taktu tillit til túlksins því hann þarf að skilja þig og fá tíma til þess að flytja skilaboðin jafnóðum til þriðja aðila.
- Mundu að gera hlé á máli þínu svo túlkurinn fái ráðrúm til að yfirfæra eða meðtaka það sem þú ert að segja. Gott að segja ekki fleiri en tvær til þrjár setningar í einu.
- Ef túlkunin er löng og kröfuhörð getur verið gott að bjóða túlki að taka stutt hlé.
- Farðu yfir niðurstöður og upplýsingar fundar/viðtals í lokin þannig að viðmælendur þínir séu sammála um hvað var sagt og ákveðið.
- Mikilvægt er að hafa í huga að viðtal með túlki tekur lengri tíma en samtöl á íslensku. Gott er að hafa í huga að túlkurinn talar oft lengur en sá sem stýrir fundinum vegna

<sup>7</sup> Orðskýringar og hugtakagrunn á mörgum tungumálum er að finna á vef fjölmenningsseturs <http://www.mcc.is/ordskyringar/tungumal> og á heimasíðu skóla- og frístundasviðs fyrir leikskóla: <http://revkjavik.is/allir-med/samstarf-vid-foreldra> og grunnskóla: <http://reykjavik.is/info-about-compulsory-school-various-languages>





- þekkingu (á eigin menningu og annarra og áhrif menningar á framkomu og hegðun)
- viðhorf (virðing, víðsýni og áhugi á öðrum án þess að fella dóma)
- hæfni (til að hlusta, skilja og setja sig í spor annarra, sýna þrautseigju og þolinmæði til að vega og meta ólík sjónarmið og beita gagnrýnni hugsun (e. critical thinking))

Gagnlegt getur verið að fá aðstoð frá starfsfólki með þekkingu á viðkomandi tungumálum og menningu þegar koma þarf skilaboðum eða upplýsingum á framfæri eða leita eftir upplýsingum. Þá er hægt að nýta smáforrit eða vefefni sem auðvelda samskipti s.s. eins og:

- [I translate](#) sem er handhægt smáforrit þar sem bæði er hægt að þýða texta og lesin skilaboð.
- [Google translate](#) sem þýðir bæði texta og tal. Hafa skal í huga að betri þýðing fæst þegar sett eru inn einstök orð og stuttar setningar og þegar notuð er enska í stað íslensku. Þessi leið er takmörkunum háð og mikilvægt að nota hana ekki ef misskilningur gæti haft alvarlegar afleiðingar.
- [Velkomin vefurinn](#) sem er úrræði fyrir móttöku í skólastarfi en mögulega hægt að nota víðar.

### 3.3 Skóla- og frístundastarf:

Eitt af meginmarkmiðum stefnu borgarinnar um fjölmennningarleg skóla- og frístundastarf „[Heimurinn er hér](#)“ er að efla samstarf við foreldra þvert á tungumál og menningu en í stefnunni er bent á fjölmargar leiðir til þess. Þar er t.d. lögð fram hugmynd um að skólar geri samkomulag um samskipti við foreldra auk þess sem tekinn hefur verið saman listi yfir [fjölbreyttar leiðir í samskiptum](#) við foreldra barna á leik- og grunnskólaaldri. Orðalista og skilaboð á fjölmörgum tungumálum er að finna á heimasíðu skóla- og frístundasviðs og á [innri vef sviðsins](#).

[Skilaboðaskjóða Austurbæjarskóla](#) er unnin af foreldrafélagi skólans og hefur að geyma skilaboð til foreldra á fjölbreyttum tungumálum um afmæli, vinahópa, fjölskyldusamveru, vettvangsferðir o.fl.

### 3.4 Brúarsmiðir

Ein leið til að auðvelda samskipti þeirra sem ekki deila sama tungumáli er að fá aðstoð hjá brúarsmiðum eða menningarmiðlurum (e. cultural mediators)<sup>10</sup>. Brúarsmiðum er oft lýst sem menningarmiðlurum sem auðvelda samskipti á milli þeirra sem hafa ólíka sýn og þekkingu á viðkomandi sviði vegna uppruna, menningar, bakgrunns og reynslu. Brúarsmiðurinn leitar leiða til að koma í veg fyrir átök, getur metið stöðu beggja málsaðila og leitar lausna í úrvinnslu mála. Brúarsmiðir hafa yfirleitt góða þekkingu á menningu og tungumáli beggja aðila sem og því kerfi sem málið tengist (skóla- og frístundáþjónusta, velferðarþjónusta eða annað). Brúarsmiðir stuðla að auknu jafnræði í þjónustu og því að mál séu leyst á sanngjarnan og menningarnæman hátt. Hlutverk brúarsmiðs er um margt líkt hlutverki túlka en er ekki það sama enda er hlutverk brúarsmiða að miðla upplýsingum á grundvelli eigin þekkingar, ólíkt túlki sem eingöngu túlkar það sem sagt er.

Magdalena Elísabet Andrésdóttir starfar hjá skóla- og frístundasviði sem brúarsmiður og stuðningur við pólskumælandi leikskólabörn. Sérþekking Magdalenu er pólskt tungumál og pólsk menning auk þess sem hún hefur góða þekkingu á íslensku leikskólastarfi og þekkir vel

<sup>9</sup> Tekið af: [http://www.gcu.ac.uk/media/gcalwebv2/theuniversity/centresprojects/globalperspectives/Definition\\_of\\_Intercultural\\_competence.pdf](http://www.gcu.ac.uk/media/gcalwebv2/theuniversity/centresprojects/globalperspectives/Definition_of_Intercultural_competence.pdf)

<sup>10</sup> Tekið úr: [https://www.academia.edu/250428/Interpreters\\_and\\_Cultural\\_Mediators\\_-\\_different\\_but\\_complementary\\_roles](https://www.academia.edu/250428/Interpreters_and_Cultural_Mediators_-_different_but_complementary_roles)



Þá þjónustu sem er í boði fyrir pólskumælandi fjölskyldur í Reykjavík. Leikskólar og foreldrar geta óskað eftir aðstoð Magdalenu við að brúa bilið á milli íslensku og pólsku í samskiptum með það að markmiði að styðja við nám og leikskólagöngu barnanna. Netfang Magdalenu er: [magdalena.elisabet.andresdottir@reykjavik.is](mailto:magdalena.elisabet.andresdottir@reykjavik.is)

Í Fellaskóla er verið að þróa starf brúarsmiðs þar sem markmiðin eru að:

- efla samskipti og samstarf á milli starfsfólks og foreldra af erlendum uppruna
- efla samskipti og samstarf á milli starfsfólks og barna af erlendum uppruna
- efla samskipti og samstarf á milli allra nemenda óháð uppruna
- vera brúarsmiður í samskiptum á milli nemenda og starfsfólks, foreldra og starfsfólks til að koma í veg fyrir menningarlegan misskilning
- veita aðstoð til nemenda og foreldra af erlendum uppruna vegna málefna er tengjast skólagöngu.

Verkefnið er þróunarverkefni sem stendur yfir frá 2017-2018.

### 3.5 Annað

Starfsfólk velferðarsviðs Reykjavíkurborgar hefur orðið vart við að einstaklingar af erlendum uppruna hafa tekið að sér að aðstoða samlanda sína og aðra innflytjendur og farið fram á greiðslur. Aðstoðin hefur falið í sér m.a. að vera umboðsmaður vegna fjárhagssumsóknna, fylgja þjónustubegum í viðtöl, keyra á milli staða, hafa milligöngu um að panta viðtöl o.fl. Mikilvægt er að spyrja þessa aðstoðarmenn á hverra vegum þeir séu og hvort þeir eru að taka borgun fyrir. Einnig er mikilvægt að upplýsa þjónustubega um að nánast öll þjónusta á vegum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar er endurgjaldslaus.

### 3.6 Þýðingar

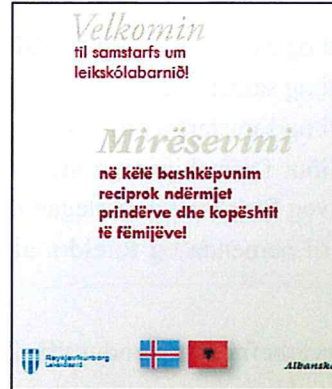
Mikilvægt er að stofnanir og svið borgarinnar komi upp góðum gagnagrunni á fjölbreyttum tungumálum um þjónustu borgarinnar til að auka gæði í upplýsingagjöf<sup>11</sup>. Slíkir gagnagrunnar þurfa að vera aðgengilegir á heimasíðum og/eða til afhendingar eftir því sem þörf er á. Hér á eftir fara leiðbeiningar til að hafa til hliðsjónar þegar hugað er að þýðingum.

#### 3.6.1 Af hverju að þýða og hvað á að þýða?

- Hver er markhópurinn?
  - Ef um verkefni er að ræða og markhópurinn er innflytjendur í Reykjavíkurborg þarf að skoða ítarlega hvaða upplýsingar fólk þarf nauðsynlega að fá.
    - Hafið textann einfaldan og skýran þar sem aðalatriðin koma fram; hvaða þjónusta er í boði og hvar hana er að finna
    - Ekki þarf að þýða óþarfar upplýsingar s.s. hvenær og hvernig deildin eða sviðið var stofnað eða annað í þeim dúr
- Er nauðsynlegt að þýða allt skjalið eða er betra að stytta það?

<sup>11</sup> Dæmi um aðgengilegar og gagnlegar upplýsingar er t.d. að finna á heimasíðu Borgarbókasafnsins <http://www.borgarbokasafn.is/is/content/k%C3%ADktu-%C3%A1-b%C3%B3kasafni%C3%B0> og á heimasíðum leikskóla borgarinnar sjá t.d. <http://midborg.leikskolar.is/>

- Ef um er að ræða skýrslu eða langan texta með tilvísunum í lagagreinar eða stjórnsýslutexta má skoða hvort gagnlegra sé að þýða stutta úttekt og benda á hvar skjalið er vistað á íslensku.
- Er hægt að setja efnið fram á myndrænan hátt eða með einföldum texta?



### 3.6.2 Hvað þarf að hafa í huga þegar verið er að koma þýddum upplýsingum á framfæri?

- Leitast skal við að hafa upplýsingar alltaf á íslensku og viðkomandi tungumáli<sup>12</sup>.
  - Best er að hafa íslenska textann á vinstri síðu og þýðingu á hægri síðu. Þetta hjálpar starfsfólki við að benda á upplýsingar og þjónustuþeginn getur tileinkað sér íslensku hugtökin samhliða lestri á eigin tungumáli.
- Ef ekki er hægt að hafa allan textann á tveimur tungumálum þarf að láta koma fram á íslensku um hvaða upplýsingar er að ræða og á hvaða tungumáli þær eru, sjá dæmi hér fyrir ofan.
- Í sumum tilfellum getur hentað að hafa fána tungumálsins á forsíðu eða fremst á heimasíðu þegar um vefefni er að ræða.
- Upplýsingar þarf að setja fram með eins einföldum og skýrum hætti og mögulegt er. Flókið og stofnanalegt málfar veldur því oft að textinn á íslensku verður illskiljanlegur og þýðingin óskiljanleg.
- Þegar verið er að þýða eyðublöð eða samninga sem fylla þarf út er gott að hafa erlenda heitið fyrst og íslenska nafnið í sviga dæmi: social security number (*kennitala*), Department of Welfare (*velferðarsvið*).
- Ef vísað er í frekari upplýsingar og þær eru eingöngu fáanlegar á íslensku þarf að taka það fram.
- Ef talið er nauðsynlegt að nota flókin hugtök þarf orðskýring að fylgja með.
- Ef upplýsingar felast í að beina fólki á ákveðinn stað getur skipt máli að hafa ljósmynd af viðkomandi stað og staðsetningu á korti við hlið hennar, sjá dæmi hér að neðan:

<sup>12</sup> Dæmi um skýra framsetningu á þýddum texta er að finna í handbók um foreldrasamstarf í leikskólum [Velkomin til samstarfs um leikskólabarnið](#)





- Gott er að nota myndmál til að bæta upplýsingamiðlunina og styðja við textainnihald.
- Innflytjendur frá löndum utan Evrópu hafa oftast ekki litla hugmynd um hvað EES-svæðið er og þaðan af síður hvort þeir tilheyri ríki utan eða innan svæðisins sem íbúar á Íslandi. Því er mikilvægt að tilgreina sérstaklega um ríkisborgara hvaða landa er verið að ræða.
- Útgáfudagur, staður og ábyrgðaraðili þarf að koma fram á innsíðu, baksíðu eða neðanmáls.
- **Áður en gengið er frá efni til útgáfu þarf að lesa það yfir af aðila sem les og skilur íslensku og tungumál þýðingarinnar.**

### 3.6.3 *Hvernig er best að varðveita þýddar upplýsingar?*

- Sá sem heldur utan um þýðingar á upplýsingaefni vistar frumgögn upplýsinga á öruggu skjalavistunarsvæði í word skjali.
- Þegar skjali er breytt eða það er uppfært þarf að vista word skjalið með breytingum til að halda sögu þýðingar til haga og tryggja að alltaf sé hægt að nálgast frumgögnin eftir að búið er að ganga frá þeim til útgáfu.

#### 4. Gæðakröfur sem gerðar verði til þeirra fyrirtækja sem bjóða í rammasamninga borgarinnar um túlka- og þýðingarþjónustu.

Við gerð rammasamninga er iðulega reynt að tryggja hæfi verðandi samningsaðila með því að gera til þeirra gæðakröfur eða svo kölluð hæfisskilyrði. Starfshópurinn telur mikilvægt að tryggja að þeir aðilar sem gerður verður rammasamningar við vegna túlka- og þýðingarþjónustu sé gert skylt að uppfylla fyrirfram skilgreind hæfisskilyrði í útboðsferlinu. Hæfisskilyrðum er skipt upp í þrjá mismunandi flokka samkvæmt 69. gr. laga nr. 120/2016 um opinber innkaup; starfsréttindi bjóðanda, fjárhagslegt hæfi og tæknilegt og faglegt hæfi.

- Starfsréttindi bjóðanda: Heimilt er að gera kröfur til bjóðanda að hann sé skráður í fyrirtækjaskrá og /eða hafi tilskilin leyfi eða sé meðlimur í tilteknum samböndum til að mega veita hlutaðeigandi þjónustu. Túlkaþjónusta er ekki leyfisskyld stafsemi né þurfa túlkar að vera meðlimir í tilteknum samböndum til að hafa heimild til að starfa sem túlkar eða reka túlkaþjónustufyrirtæki. Hinsvegar ber löggildum skjalapýðendum og dómtúlkum að hafa staðist próf til löggildingar í samræmi við lög nr. 148/2000 um dómtúlka og skjalapýðendur. Sé óskað eftir þjónustu dómtúlka eða löggildra skjalapýðenda í rammasamningi er rétt að gerð sé krafa til viðkomandi bjóðanda eða stafsmanns bjóðanda um sönnun á hæfi með afriti af löggildingarbréfi eða staðfestingu viðkomandi ráðuneytis á löggildingu og heimild til að veita viðkomandi þjónustu
- Fjárhagslegt hæfi bjóðanda: Reykjavíkurborg er heimilt að óska eftir að fyrirtæki sýni fram á að fjárhagsstaða viðkomandi bjóðanda sé það trygg að það geti staðið við skuldbindingar sínar. Algengt er að Reykjavíkurborg geri kröfu um að bjóðendur sýni fram á jákvæða eiginfjárstöðu í ársreikningi útgefnum af löggildum endurskoðanda eða með yfirlýsingu þess efnis frá löggildum endurskoðanda.
- Tæknilegt og faglegt hæfi: Heimilt er að gera kröfu til verðandi samningaaðila að tæknileg og fagleg geta fyrirtækisins sé það trygg að það geti staðið við skuldbindingar sínar gagnvart kaupanda með tillit til mannaúts, tækniúrræða og reynslu. Eðlilegt er að Reykjavíkurborg geri kröfur til rammasamningsaðila að þeir hafi tiltekna reynslu að veitingu þjónustunnar og framvísi því til sönnunar vottorð um efndir samninga frá öðrum þjónustuþegum sínum. Fjöldi og úrval tungumála sem viðkomandi túlkafyrirtæki bjóða upp á getur einnig skipt sköpum og því getur verið mikilvægt að skilgreina lágmarks framboð tungumála sem viðkomandi býður upp á. Ef til staðar væri samræmd próf eða námskeið á vegum hins opinbera sem túlkar gætu sótt gæti Reykjavíkurborg einnig sett fram kröfur til fyrirtækja að starfsmenn þeirra hefðu sótt tiltekið námskeið eða staðist tiltekið próf.

Mikilvægt er í undirbúningsferli rammasamnings að skilgreina hvaða hæfisskilyrði Reykjavíkurborg hyggst gera til tilvonandi rammasamningsaðila. Við slíka ákvarðanatöku skiptir meginmáli að hæfisskilyrði séu málefnaleg og hvort skilyrðin séu til þess fallin að tryggja að bjóðandi geti uppfyllt samningsskuldbindingar sínar að loknu útboðsferli með tilliti til þeirrar þjónustu sem hann kemur til með að veita.

Til viðbótar framangreindum hæfisskilyrðum er Reykjavíkurborg einnig í sumum tilvikum skylt eða heimilt að útiloka fyrirtæki vegna persónulegra ástæðna, sbr. 68. gr. laga um opinber innkaup. Ákvæðið kveður á um að útiloka skal skuli þátttakanda eða fyrirtæki frá þátttöku í



innkaupaferli t.d. ef aðili hefur verið sakfelldur með endanlegum dómi fyrir; þátttöku í skipulagðri glæpastarfsemi, spillingu, sviksemi, hryðjuverki eða brot sem tengjast hryðjuverkastarfsemi. Ákvæðið kveður einnig á um heimildir til útilokunar þátttakenda eða bjóðenda vegna persónulegra aðstæðna t.d. vegna vanskila opinberra gjalda eða iðgjalda í lífeyrissjóðum. Reykjavíkurborg hefur t.d. ávallt gert skýlausa kröfu til þátttakanda í innkaupaferlum að bjóðendur sýni fram skil á opinberum gjöldum og lífeyrissjóðsiðgjöldum, sbr. 4. mgr. 68. gr. laga um opinber innkaup og 5. mgr. 28. gr. innkaupareglna Reykjavíkurborgar.

## **5. Samvinna við Ríkiskaup við undirbúning rammamanna um túlka- og þýðingarþjónustu og mótun á gæðakröfum sem gerðar verða til starfandi túlka við túlkaþjónustu.**

Fulltrúar Ríkiskaupa komu til fundar við starfshópinn þann 29. september 2016 þar sem rædd voru mál varðandi rammamanna vegna túlka- og þýðingarþjónustu. Voru fulltrúar Reykjavíkurborgar og Ríkiskaupa sammála að túlkaþjónusta væri flókið viðfangsefni þegar kæmi að rammamanninum, þar sem hlutlægir mælikvarðar á gæði þjónustunnar og þeirra sem hana veita væru vandfundnir.

Rammamannir Reykjavíkurborgar og Ríkiskaupa um túlka- og þýðingarþjónustu renna báðir út árið 2017 og voru fulltrúar Reykjavíkurborgar og Ríkiskaupa sammála því að samvinna þeirra á milli væri mikilvæg og grundvallarþáttur í því að vel tækist til við gerð nýrra og endurbættra rammamanna. Stefnt er að því að sameiginleg vinna milli Reykjavíkurborgar og Ríkiskaupa til undirbúnings nýrra rammamanna hefjist í byrjun árs 2017.

Í framhaldi af framangreindum fundi hittust fulltrúar Ríkiskaupa og innkaupadeildar þann 9. nóvember 2016 þar sem farið var yfir hvornig best væri að haga samstarfinu og hvaða þætti mikilvægast væri að huga að við gerð nýrra rammamanna. Er stefnt að því að hefja undirbúningsferlið á því að ræða við helstu túlkaþjónustufyrirtæki á markaðnum með það að markmiði að fá endurgjöf á núverandi rammamanna og skilgreina hvað betur megi fara. Mikilvægt er að fá sjónarmið þjónustuveitanda inn í umræðuna þar sem slíkt getur t.d. auðveldað vinnu við skilgreiningu og framsetningu á málefnalegum mælikvörðum gæða.

### **5.1 Gæðakröfur**

Starfshópurinn er sammála um að ýmsa þætti sé hægt að leggja fram sem gæðakröfur til túlka, sbr. eftirfarandi:

- Tungumálakunnátta: Einn af grundvallar þáttum vandaðrar túlkaþjónustu er þekking túlka á þeim tungumálum sem samtalið fer fram á, annars vegar íslensku, sem í flestum tilfellum er tungumálið sem starfsfólk borgarinnar notar í samskiptum og hinsvegar tungumáli viðmælanda eða þjónustuþega. Engin samræmd stöðupróf eru í boði fyrir túlka sem sýnt geta fram á kunnáttu og hæfi þeirra á viðkomandi tungumáli og því getur reynst erfitt fyrir þá að sýna fram á færni sína. Þá er vandasamt fyrir hið opinbera að setja fram málefnalega



gæðakröfu í rammasamningum sem vísar til íslenskukunnáttu með vísan til framangreinds skorts á samræmdu prófi fyrir túlka.

- Starfsreynsla túlks: Ætla má að reynsla skili sér í meiri þekkingu á viðfangsefni þjónustunnar og þar að leiðandi í gæðum þeirrar þjónustu sem veitt er. Reynsla getur þrátt fyrir það verið blekkjandi mælikvarði á gæði þar sem túlkur með takmarkaða reynslu sem t.d. talar reiprennandi þau tungumál sem túlkunin snýr að, getur verið betur í stakk búinn til túlkunar heldur en aðili sem hefur margra ára reynslu. Starfsreynsla er einn af fáum hlutlægum mælikvörðum sem mögulegt er að setja fram sem gæðakröfu til túlka.
- Reynsla af túlkun á ákveðnum fagsviðum: Í raun gilda sömu sjónarmið og um starfsreynslu nema að hér er leitast við að greina gæði túlka út frá þeim verkefnum sem þeir hafa tekist á við í starfi sínu. Slíkt getur t.d. reynst mikilvægt á ákveðnum fagsviðum þar sem mikilvægt er að túlkur hafi þekkingu á sérgreindum orðaforða, t.d. í tengslum við heilbrigðisþjónustu eða lögfræðileg hugtök vegna barnaverndarmála eða löggæslumála. Sú framsetning er einnig möguleg að val túlka í einstök verkefni geti byggt á reynslu þeirra af túlkun á viðkomandi sviði. Yrði í þeim tilvikum gerð rík krafa til túlkabjónustufyrirtækja um utanumhald og upplýsingagjöf í tengslum við reynslu túlka.
- Námskeið/kennsla: Mögulegt er að setja fram gæðakröfur sem vísa til námskeiða á sviði túlkamála sem túlkar hefðu aðgang að og þyrftu að sýna fram á að hafa sótt. Engin slík samræmd námskeið eru í boði fyrir túlka en samkvæmt ákvæðum í þingsályktunartillögu um framkvæmdaráætlun í málefnum innflytjenda sem samþykkt var á Alþingi 2. september 2016 þá er stefnt að því að skipaður verði starfshópur sem hefur það að markmiði að auka þekkingu samfélagstúlka t.d. með að veita aðgang að prófum og námskeiðum fyrir túlka.

Eins og gert er grein fyrir að framan þá er vöntun á hlutlægum og samræmdum mælikvörðum sem sýnt geta fram á hæfi og þekkingu túlka á veittri þjónustu en það er eitt helsta vandamálið sem Reykjavíkurborg og Ríkiskaup standa frammi fyrir við rammasamningsgerð um túlka- og þýðingarþjónustu. Í raun er eini hlutlægi mælikvarðinn sem hægt er að styðjast við starfsreynsla túlka, en slíkur mælikvarði gefur ekki endilega heilstæða eða nákvæma mynd af þeirri þekkingu sem túlkurinn hefur. Fæstir túlkar hafa hlotið faglega kennslu í túlkun eða því millimáli (íslensku) sem beitt er við veitta þjónustu og telur starfshópurinn mikla þörf á að tryggja aðgengi að námskeiðum og/eða prófum fyrir túlka. Með því móti væri hinu opinbera tryggður hlutlægur mælikvarði við mat á hæfi og þekkingu túlka sem og að túlkum yrði gert kleift að bæta þekkingu sína og hljóta staðfestingu á hæfi þeirra á veittri þjónustu.

Þann 20. september 2016 var samþykkt þingsályktunartillaga á Alþingi um framkvæmdaráætlun í málefnum innflytjenda fyrir árin 2016 – 2019<sup>13</sup>. Undir stoðinni *Menntun* er eitt af þeim verkefnum sem tilgreind eru í framkvæmdaráætluninni, menntun samfélagstúlka. Í tillögunni er kveðið á um að stefnt sé að stofnun starfshóps um þróun námsleiðar og stöðuprófs fyrir samfélagstúlka með það að markmiði að auka hæfni og menntun samfélagstúlka. Telur starfshópur um túlka- og þýðingarþjónustu mjög brýnt að

<sup>13</sup> Þingsályktunartillaga um framkvæmdaráætlun í málefnum innflytjenda árin 2016-2019, þingskjal 1692. Alþingistiðindi <http://www.althingi.is/altext/pdf/145/s/1285.pdf>

framkvæmdaráætluninni verði fylgt eftir. Starfshópurinn telur að námskeið og stöðupróf þau sem nefnd eru í framkvæmdaráætluninni muni skila sér í bættum gæðum túlka og aukinni faglegri þekkingu. Einnig munu samræmd próf og námskeið koma til með að nýttast mjög vel sem hlutlægur mælikvarði á gæði og hæfi túlka við rammasamningsgerð í framtíðinni sem mun að öllum líkindum tryggja betri og faglegri þjónustu.

## 5.2 Samningsákvæði - gæði innan samninga

Hæfis- eða gæðakröfur eru vissulega mikilvægur þáttur í því að tryggja gæði þeirrar þjónustu sem veitt er innan rammasamninga Reykjavíkurborgar en þó má einnig tryggja aukin gæði veittrar þjónustu með vel skilgreindum samningsákvæðum sem kveða með skýrum hætti á um réttindi og skyldur samningsaðila á samningstímanum. Reykjavíkurborg hefur fullt vald á framsetningu á framangreindum samningsákvæðum, séu þau byggð á málefnalegum grundvelli og í samræmi við lög og reglur. Telji fulltrúar Reykjavíkurborgar þörf á að bæta úr einhverjum þáttum þjónustunnar er hægt að taka afstöðu til slíkra þátta í ákvæðum rammasamnings. Við endurbætur á rammasamningi er mikilvægt að greina núverandi þjónustu út frá því hvað megi betur fara og greina hvort og hvernig slíkum endurbótum geti verið komið á með samningsákvæðum.

Vel framsettur samningur getur skilað mun meiri sameiginlegum gæðum fyrir samningsaðila en einstakar gæðakröfur. Eftirfarandi eru dæmi um samningsákvæði sem eru hugsanlega til þess fallin að bæta gæði og veitta þjónustu rammasamnings um túlka- og þýðingarþjónustu:

- Skilgreining á veittri þjónustu:
  - Ófullnægjandi upplýsingar innan samninga um þá þjónustu sem veita á og hvernig sú þjónustan skuli veitt getur valdið togstreitu milli samningsaðila og/starfsmanna þeirra gagnvart kaupanda ef ekki ríkir sameiginlegur skilningur á réttindum og skildum. Mikilvægt er að rammasamningur skilgreini með fullnægjandi hætti hvaða þjónustu samningsaðili skal veita sem og hvernig sú þjónusta skal innt af hendi. Hugtakið „túlkaþjónusta“ gefur vissulega glögga mynd af helstu þáttum þeirrar þjónustu sem kaupandi sækist eftir en kemur þó ekki á framfæri einstökum efnislegum þjónustuþáttum sem kaupandi telur mikilvægt að þjónustuveitandi fylgi. Til að tryggja sameiginlegan skilning á einstökum réttindum og skyldum samningsaðila er mikilvægt að rammasamningur innihaldi skýr samningsákvæði á því hvernig kaupandi ætlist til að þjónustan sé innt af hendi.
- Skilgreina kröfu um faglega túlkaþjónustu hjá Reykjavíkurborg:
  - Túlkun á upplýsingum er viðkvæmt og persónulegt ferli og oft á tíðum mjög vandmeðfarið. Mikilvægt er að verðandi samningsaðilum sé á skilmerkilegan hátt gert grein fyrir því að Reykjavíkurborg ætlist til faglegra vinnubragða af starfsfólki borgarinnar og þeim fyrirtækjum sem sinna



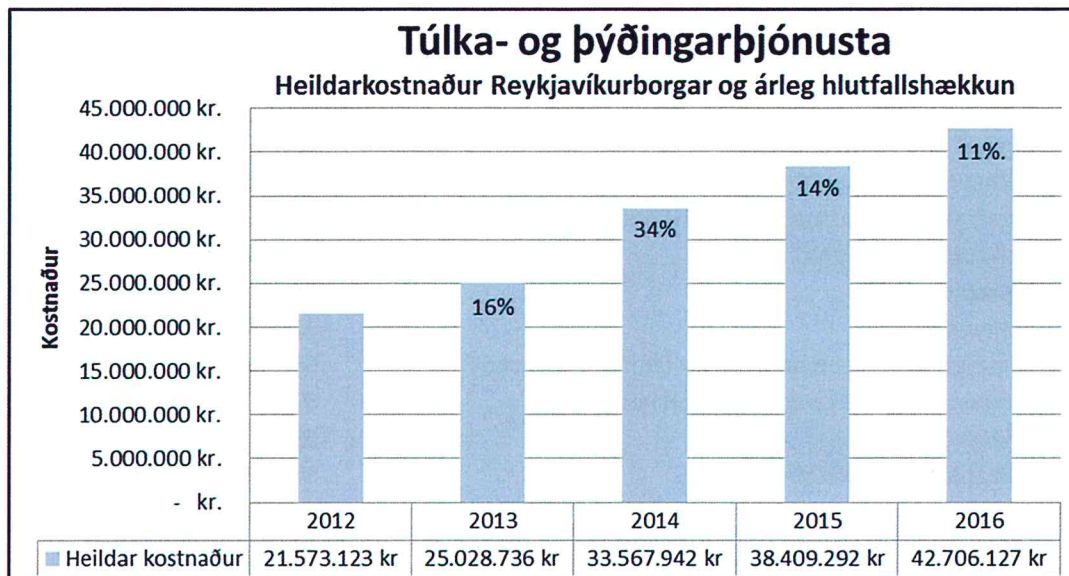
túlkapjónustu hjá borginni og geri sér grein fyrir því hvað felist í faglegri túlkapjónustu. Til þróunar á faglegum starfsháttum hjá starfsfólki borgarinnar er hægt að styðjast við meðfylgjandi *Leiðbeiningar fyrir starfsfólk Reykjavíkur um túlka- og þýðingarþjónustu*.

- Verklag vegna ófaglegrar hegðunar túlks:
  - Hegði túlkur sér á ófaglegan hátt í ósamræmi við leiðbeiningar eða siðareglur túlka þurfa að vera til staðar fyrirfram skilgreindar reglur innan rammasamnings um hvernig starfsmaður Reykjavíkurborgar skuli bregðast við slíkum málum. Skilgreina þarf verklag og verkferla vegna endurtekinnar ófaglegrar hegðunar túlka og mikilvægt er að slíkt verklag hjá starfsmönnum sé samræmt t.d. hvað varðar vistun upplýsinga.
- Menntun túlka:
  - Komi til þess að hið opinbera komi á fót samræmdum námskeiðum eða prófum fyrir túlka er mikilvægt að Reykjavíkurborg þrýsti á að túlkar nýti sér aðgang að slíkum námskeiðum. Ákvæði rammasamnings gætu t.d. kveðið á um að túlkum bæri að sækja slíkt námskeið eigi síðar en 12 mánuðum eftir að námskeiðin væru gerð aðgengileg. Sambærilegar kröfur væri hægt að gera til samræmðs stöðuprófs í íslensku.
- Flokkun túlka:
  - Reykjavíkurborg gæti gert kröfu til rammasamningsaðila um að halda nákvæmar upplýsingar um starfsmenn sína hvað varðar reynslu á tilteknum fagsviðum og námskeið eða menntun sem nýtist vegna starfa þeirra sem túlkar. Slík flokkun gæti til dæmis nýst við val á túlkum vegna sérhæfðra verkefna.

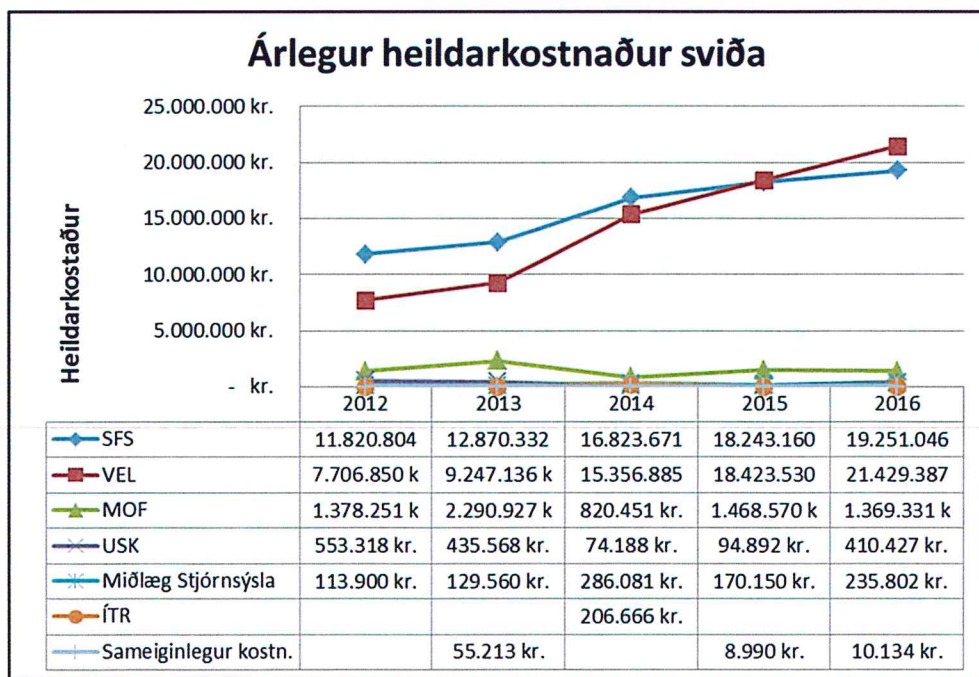


## 6. Greining á þjónustu sem Reykjavíkurborg hefur keypt af túlka og þýðingarþjónustum sl. 5 ár.

### 6.1 Heildarkostnaður og dreifing milli einstakra sviða



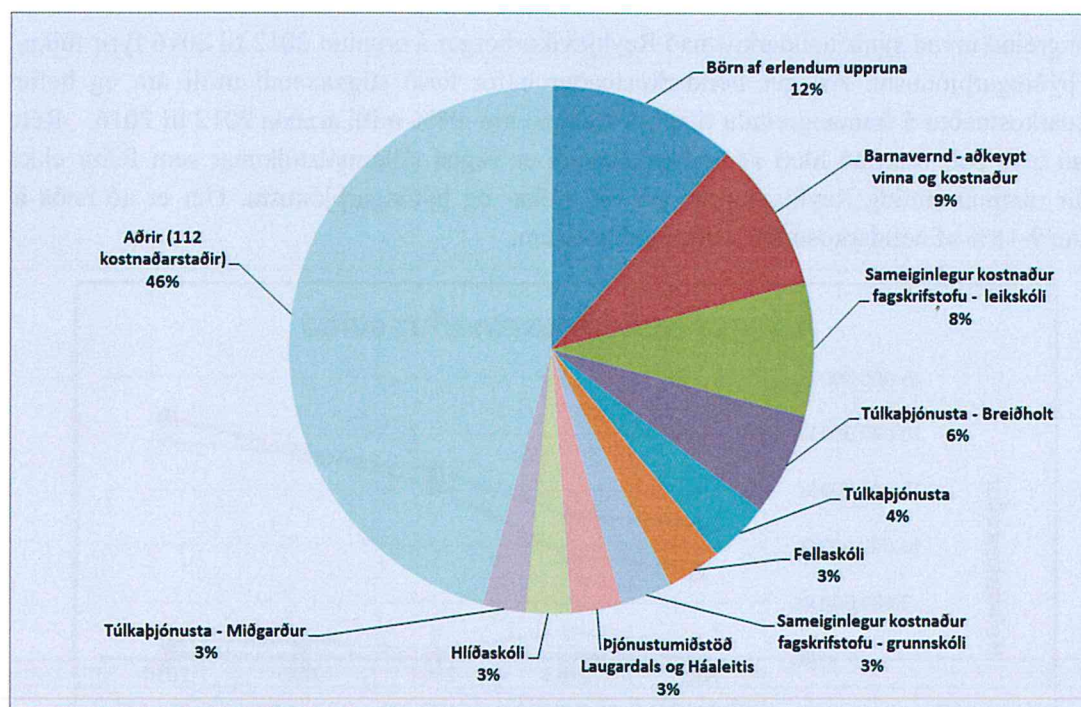
Ofangreind mynd sýnir heildarkostnað Reykjavíkurborgar á árunum 2012 til 2016 fyrir túlka- og þýðingarþjónustu. Árlegur heildarkostnaður hefur farið stigvaxandi milli ára og hefur heildarkostnaður á framangreindu tímabili hækkað um 98% milli árunna 2012 til 2016. Rétt er að taka það fram að hluti af heildarkostnaði er vegna tálknmálstúlkunar sem fellur ekki undir rammisamning Reykjavíkurborgar um túlka- og þýðingarþjónustu. Um er að ræða á bilinu 9-18% af heildarkostnaði á tilgreindum árum.



Innkaup vegna túlka- og þýðingarþjónustu skiptast að mestu leyti á milli Skóla- og frístundarsviðs og Velferðarsviðs. Á umræddu tímabili hafa framangreind svið staðið fyrir 87-96% af árlegum heildarinnkaupum á túlka- og þýðingarþjónustu.

## 6.2 Helstu kostnaðarstaðir á árunum 2012 - 2016

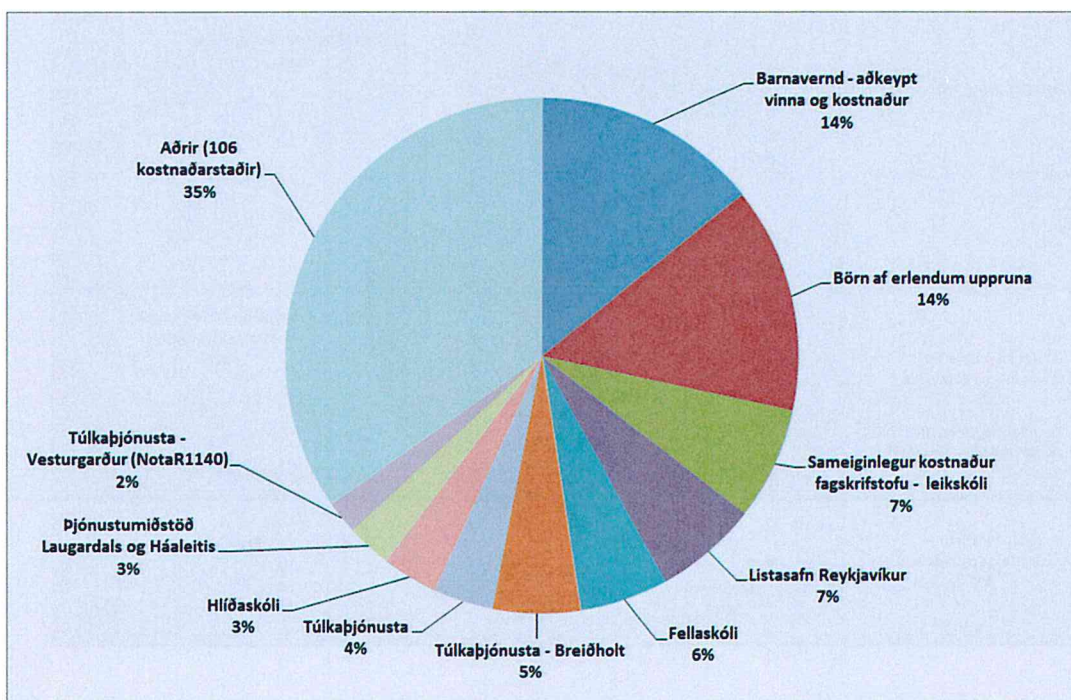
Túlka og þýðingarþjónusta 2012		
Kostnaðarstaðir	upphæð	hlutfall
1 Börn af erlendum uppruna	2.498.917 kr.	12%
2 Barnavernd - aðkeypt vinna og kostnaður	2.003.906 kr.	9%
3 Sameiginlegur kostnaður fagskrifstofu - leikskóli	1.765.452 kr.	8%
4 Túlkaþjónusta - Breiðholt	1.356.663 kr.	6%
5 Túlkaþjónusta	804.745 kr.	4%
6 Fellaskóli	724.835 kr.	3%
7 Sameiginlegur kostnaður fagskrifstofu - grunnskóli	686.494 kr.	3%
8 Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis	675.251 kr.	3%
9 Hlíðaskóli	599.071 kr.	3%
10 Túlkaþjónusta - Miðgarður	573.409 kr.	3%
11 Aðrir (112 kostnaðarstaðir)	9.884.380 kr.	46%
<b>Summa</b>	<b>21.573.123 kr.</b>	<b>100%</b>





## Túlka og þýðingapjónusta 2013

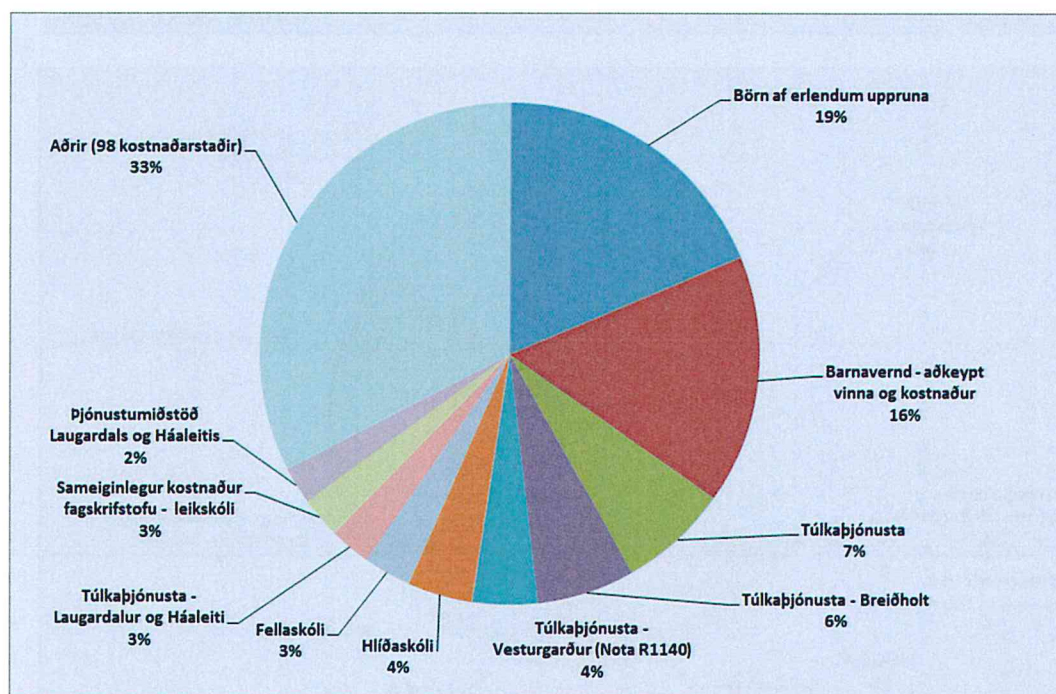
Kostnaðarstaðir	upphæð	hlutfall
1 Barnavernd - aðkeypt vinna og kostnaður	3.559.090 kr.	14%
2 Börn af erlendum uppruna	3.544.378 kr.	14%
3 Sameiginlegur kostnaður fagskrifstofu - leikskóli	1.770.541 kr.	7%
4 Listasafn Reykjavíkur	1.637.078 kr.	7%
5 Fellaskóli	1.389.954 kr.	6%
6 Túlkaþjónusta - Breiðholt	1.377.822 kr.	6%
7 Túlkaþjónusta	941.904 kr.	4%
8 Hlíðaskóli	885.840 kr.	4%
9 Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis	706.223 kr.	3%
10 Túlkaþjónusta - Vesturgarður (NotaR1140)	522.884 kr.	2%
11 Aðrir (106 kostnaðarstaðir)	8.693.022 kr.	35%
<b>Summa</b>	<b>25.028.736 kr.</b>	<b>100%</b>





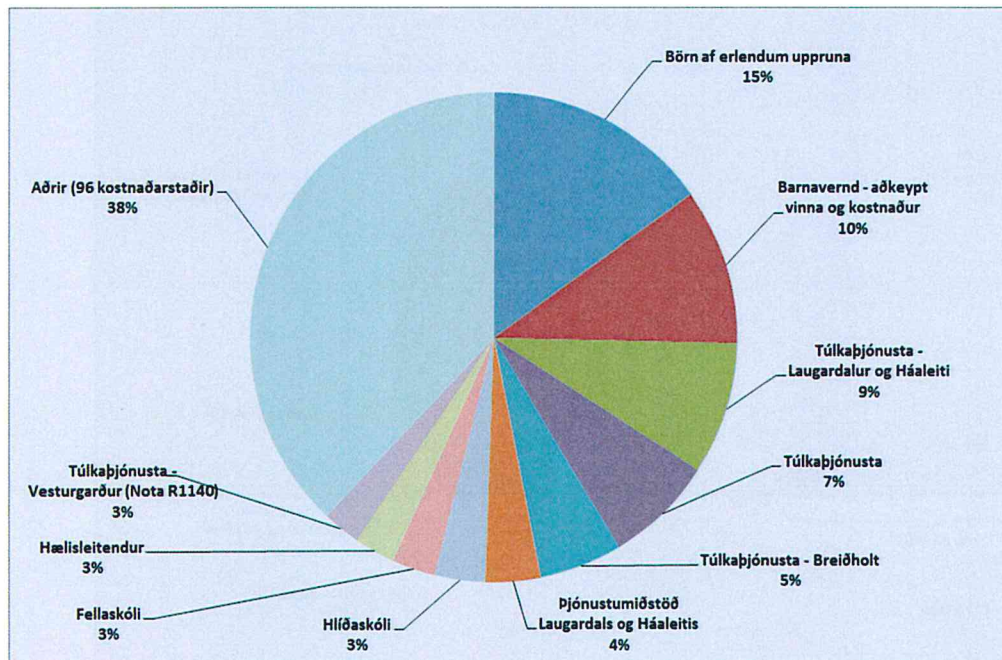
## Túlka og þýðingabjónusta 2014

Kostnaðarstaðir	upphæð	hlutfall
1 Börn af erlendum uppruna	6.271.957 kr.	19%
2 Barnavernd - aðkeypt vinna og kostnaður	5.371.090 kr.	16%
3 Túlkaþjónusta	2.387.421 kr.	7%
4 Túlkaþjónusta - Breiðholt	2.128.853 kr.	6%
5 Túlkaþjónusta - Vesturgarður (Nota R1140)	1.422.284 kr.	4%
6 Hlíðaskóli	1.412.127 kr.	4%
7 Fellaskóli	1.044.088 kr.	3%
8 Túlkaþjónusta - Laugardalur og Háaleiti	903.254 kr.	3%
9 Sameiginlegur kostnaður fagskrifstofu - leikskóli	886.725 kr.	3%
10 Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis	814.694 kr.	2%
11 <b>Aðrir (98 kostnaðarstaðir)</b>	10.925.449 kr.	33%
<b>Summa</b>	<b>33.567.942 kr.</b>	<b>100%</b>



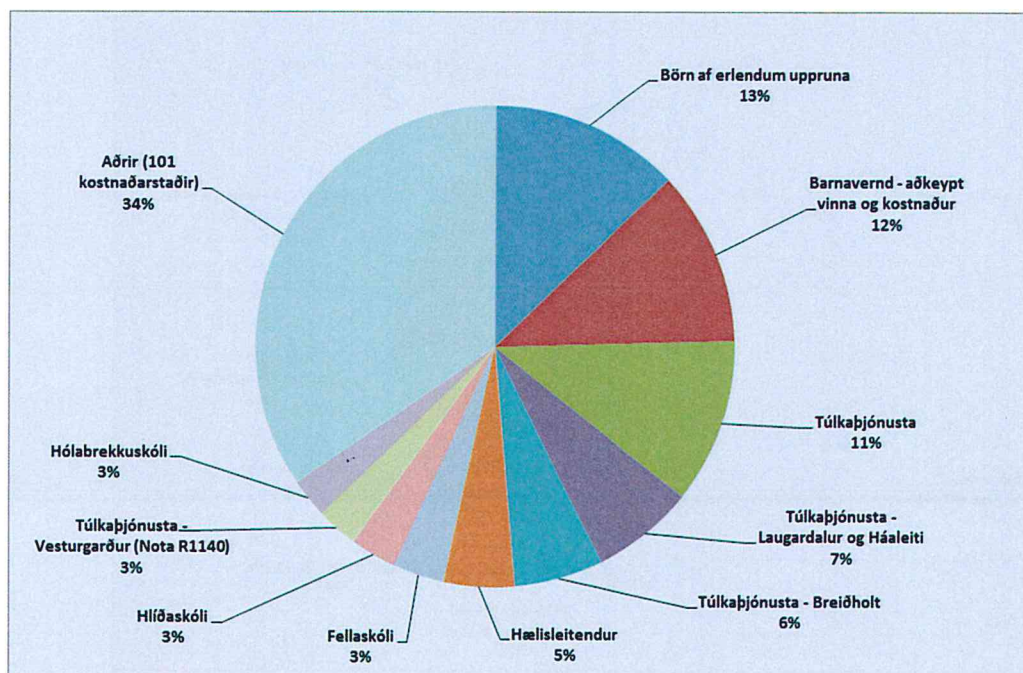
## Túlka og þýðingaþjónusta 2015

Kostnaðarstaðir	upphæð	hlutfall
1 Börn af erlendum uppruna	5.773.811 kr.	15%
2 Barnavernd - aðkeypt vinna og kostnaður	3.962.491 kr.	10%
3 Túlkaþjónusta - Laugardalur og Háaleiti	3.357.864 kr.	9%
4 Túlkaþjónusta	2.801.221 kr.	7%
5 Túlkaþjónusta - Breiðholt	2.110.848 kr.	5%
6 Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis	1.402.381 kr.	4%
7 Hlíðaskóli	1.287.792 kr.	3%
8 Fellaskóli	1.103.684 kr.	3%
9 Hælisleitendur	1.044.880 kr.	3%
10 Túlkaþjónusta - Vesturgarður (Nota R1140)	976.941 kr.	3%
10 Aðrir (96 kostnaðarstaðir)	14.587.379 kr.	38%
<b>Summa</b>	<b>38.409.292 kr.</b>	<b>100%</b>



## Túlka og býðingabjónusta 2016

Kostnaðarstaðir	upphæð	hlutfall
1 Börn af erlendum uppruna	5.475.030 kr.	13%
2 Barnavernd - aðkeypt vinna og kostnaður	5.018.032 kr.	12%
3 Túlkaþjónusta	4.742.597 kr.	11%
4 Túlkaþjónusta - Laugardalur og Háaleiti	2.973.409 kr.	7%
5 Túlkaþjónusta - Breiðholt	2.555.072 kr.	6%
6 Hælisleitendur	2.029.728 kr.	5%
7 Fellaskóli	1.480.911 kr.	3%
8 Hlíðaskóli	1.347.696 kr.	3%
9 Túlkaþjónusta - Vesturgarður (Nota R1140)	1.194.400 kr.	3%
10 Hólabrekkuskóli	1.144.053 kr.	3%
10 Aðrir (101 kostnaðarstaðir)	14.745.199 kr.	35%
<b>Summa</b>	<b>42.706.127 kr.</b>	<b>100%</b>





### 6.3 Helstu birgjar árin 2012 – 2015

Túlka og þýðingabjónusta 2012		
Birgjar	upphæð	hlutfall
1 Alþjóðasetur ehf.	6.601.243 kr.	31%
2 InterCultural Ísland ehf	6.450.178 kr.	30%
3 Samskiptamiðstöð heyrnarlausra	3.942.676 kr.	18%
4 Jafnréttishús-Túlkabjónust slf.	1.682.635 kr.	8%
5 Yates þýðingar slf	576.906 kr.	3%
6 Skjal þýðingastofa ehf	520.598 kr.	2%
7 Soffía Vilbergsdóttir Petersen	390.816 kr.	2%
8 Okt ehf.	369.738 kr.	2%
9 Bríet Olga Dmitrieva	289.787 kr.	1%
10 Þýðingarstofa JC ehf	169.990 kr.	1%
11 Aðrir	578.556 kr.	3%
<b>Summa</b>	<b>21.573.123 kr.</b>	<b>100%</b>

Túlka og þýðingabjónusta 2013		
Birgjar	upphæð	hlutfall
1 Alþjóðasetur ehf.	8.010.206 kr.	32%
2 InterCultural Ísland ehf	6.228.063 kr.	25%
3 Samskiptamiðstöð heyrnarlausra	4.041.032 kr.	16%
4 Jafnréttishús-Túlkabjónust slf.	1.994.416 kr.	8%
5 Yates þýðingar slf	1.783.534 kr.	7%
6 Jafnréttishús ehf	634.636 kr.	3%
7 Ríkissjóður Íslands	440.439 kr.	2%
8 Guðrún Baldvina Sævarsdóttir	373.740 kr.	1%
9 Hoda Thabet	371.000 kr.	1%
10 Andrew Marc	256.750 kr.	1%
11 Aðrir	894.920 kr.	4%
<b>Summa</b>	<b>25.028.736 kr.</b>	<b>100%</b>

Rammasamningur Reykjavíkurborgar fyrir túlka- og þýðingabjónustu tók gildi þann 12. nóvember 2013. Gerður var samningur við; Alþjóðasetur ehf., InterCultural Ísland ehf., Jafnréttishús, Polanska slf. og Hildi Sif Thorarensen þýðanda.

### Túlka og þýðingabjónusta 2014

Birgjar	upphæð	hlutfall
1 Alþjóðasetur ehf.	11.823.698 kr.	35%
2 InterCultural Ísland ehf	10.437.448 kr.	31%
3 Samskiptamiðstöð heyrnarlausra	4.185.342 kr.	12%
4 Polanska slf	2.279.662 kr.	7%
5 Jafnréttishús ehf	1.933.803 kr.	6%
6 Yates þýðingar slf	613.030 kr.	2%
7 Hoda Thabet	481.000 kr.	1%
8 Barnaverndarstofa	320.573 kr.	1%
9 Margrét Baldursdóttir	299.000 kr.	1%
10 Hollvinir Hæðgargarðs	237.395 kr.	1%
11 Aðrir	956.991 kr.	3%
<b>Summa</b>	<b>33.567.942 kr.</b>	<b>100%</b>

### Túlka og þýðingabjónusta 2015

Birgjar	upphæð	hlutfall
1 Alþjóðasetur ehf.	12.997.906 kr.	34%
2 InterCultural Ísland ehf	11.599.015 kr.	30%
3 Polanska slf	5.077.384 kr.	13%
4 Samskiptamiðstöð heyrnarlausra	3.492.741 kr.	9%
5 Jafnréttishús ehf	2.631.890 kr.	7%
6 Yates þýðingar slf	1.070.794 kr.	3%
7 Skopos ehf.	344.576 kr.	1%
8 Óskar Bjarni Óskarsson	295.000 kr.	1%
9 Margrét Baldursdóttir	170.376 kr.	0%
10 Rit ehf	169.467 kr.	0%
11 Aðrir	560.143 kr.	1%
<b>Summa</b>	<b>38.409.292 kr.</b>	<b>100%</b>

### Túlka og þýðingabjónusta 2016

Birgjar	upphæð	hlutfall
1 Alþjóðasetur ehf.	14.620.258 kr.	34%
2 InterCultural Ísland ehf	8.911.446 kr.	21%
3 Polanska slf	6.530.720 kr.	15%
4 Samskiptamiðstöð heyrnarlausra	6.526.296 kr.	15%
5 Jafnréttishús ehf	3.845.736 kr.	9%
6 Yates þýðingar slf	1.042.454 kr.	2%
7 Barnaverndarstofa	329.054 kr.	1%
8 Þýðingastofa JC ehf	258.438 kr.	1%
9 Margrét Baldursdóttir	140.000 kr.	0%
10 Friðrik Rafnsson	100.000 kr.	0%
11 Aðrir	401.725 kr.	1%
<b>Summa</b>	<b>42.706.127 kr.</b>	<b>100%</b>

Kostnaður vegna túlka- og þýðingarþjónustu hefur farið ört vaxandi á síðastliðnum árum og gera má ráð fyrir að eftirspurn eftir þjónustunni muni aukast með vísan til fjölgunar flóttafólks og hælisleitenda sem leita til Íslands eftir búsetu auk þess sem góða staða á vinnumarkaði um þessar mundir hvetur erlent starfsfólk til að sækja hingað.

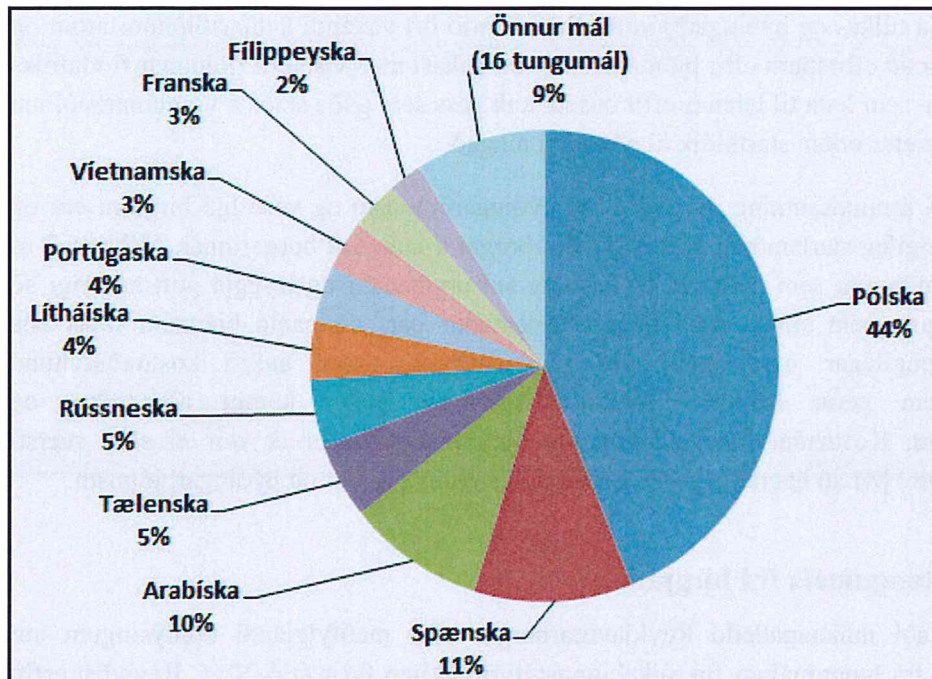
Upplýsingar um rammasamning um túlka- og þýðingarþjónustu og verð hjá birgjum eru og hafa verið aðgengileg starfsmönnum Reykjavíkurborgar á innri vef borgarinnar. Mikilvægt er að halda starfsmönnum sem nýta sér þjónustuna vel upplýstum og tryggja gott aðgengi að þeim upplýsingum sem skipta máli þegar starfsmaður þarf að panta þjónustu túlks eða þýðanda. Aðgengilegar upplýsingar um rammasamning geta aukið kostnaðarvitund starfsmanna sem getur lækkað kostnað borgarinnar þegar kemur að túlka- og þýðingarþjónustu. Kostnaðarvitund starfsmanna Reykjavíkurborgar er stór ef ekki stærsti einstaki þátturinn í því að hagræða þegar kemur að kaupum á túlka- og þýðingarþjónustu.

#### 6.4 Hlutfall tungumála frá birgjum

Árið 2016 óskaði innkaupadeild Reykjavíkurborgar eftir meðfylgjandi upplýsingum um notkun túlka út frá tungumálum frá túlkaþjónustufyrirtækjum fyrir árið 2015. Reyndist erfitt að fá upplýsingarnar afhentar frá birgjum en á endanum bárust upplýsingar frá þremur af þeim fjórum rammasamningsaðilum sem óskað var eftir upplýsingum frá.

	Tungumál	Magn	Hlutfall
1	Pólska	1199	37%
2	Arabíska	383	12%
3	Spænska	249	8%
4	Tælenska	213	6%
5	Litháíska	209	6%
6	Rússneska	209	6%
7	Víetnamska	182	6%
8	Portúgalska	88	3%
9	Franska	82	2%
10	Tagalog	75	2%
11	Önnur tungumál (35 tungumál)	395	12%
	Heildarfjöldi	3284	100%





Pólska er það tungumál sem oftast er óskað eftir þjónustu fyrir og algengustu 10 tungumálin telja 88% af heildarnotkun Reykjavíkurborgar á tilgreindu tímabili.

Núverandi rammasamningur kveður ekki á um skyldu rammasamningsaðila til að afhenda framangreindar upplýsingar en starfshópur telur mikilvægt að í nýjum rammasamningi sé skýrt hvaða upplýsingar samningsaðilar þurfa að gera grein fyrir og afhenda óski Reykjavíkurborg eftir því. Upplýsingar sem berast frá rammasamningsaðilum geta aukið til muna möguleika einstakra sviða til að greina þjónustuna sem auðveldað getur skipulagningu og stefnumótun vegna túlka- og þýðingarþjónustu.

## 7. Að gera samning við fyrirtækið Language Line Solution

Túlkaveitur<sup>14</sup> er ein af afleiðingum mikillar tölvu- og fjarskiptaþróunar sem átt hefur sér stað í heiminum á undanförunum 20 árum. Túlkaveitur hafa ýmsa kosti sem koma til með að nýtast Reykjavíkurborg sem þjónustu veitanda en eru þó með engu móti gallalaus þjónusta, sbr. eftirfarandi.

- Kostir:
  - Flestar túlkaveitur hafa gríðarlega viðtækt framboð af tungumálum. Reykjavíkurborg mun því hafa aðgang að mun fleiri tungumálum en mögulegt er að fá hjá túlkajónustufyrirtækjum á Íslandi.
  - Hægt er að kalla túlk til með mjög stuttum fyrirvara og getur slík þjónusta nýst vel í ýmsum bráðatilvikum.
  - Túlkaveitur tryggja fjarlægð milli túlsins og viðmælandans.
    - Tryggir faglega fjarlægð þar sem túlkun fer fram í gegnum síma eða fjarfundabúnað.
    - Á fámennu landi eins og Íslandi getur komið til þess að túlkur og viðmælandi þekkjast eða eru tengdir inn í sama samfélag og getur slíkt getur haft neikvæð áhrif á þá þjónustu sem verið er að leitast eftir.
  - Greiðsluuppbygging er yfirleitt frábrugðin því sem gengur og gerist við aðra túlkajónustu þar sem greitt er fyrir 2ja klukkustunda útkall. Greitt er fyrir mínútagjald og getur notkun túlkaveitu þegar um styttri viðtöl er að ræða talið til hagræðingar.
- Gallar:
  - Millimálið í erlendum túlkaveitum er yfirleitt enska og því er grundvallar þáttur í notkun túlkajónustu að þeir sem nýta sér hana hafi fullnægjandi tungumálaþekkingu.
  - Mínútagjald það sem vísað er til að framan getur einnig talist til galla þar sem sú uppsetning er yfirleitt ekki hagkvæm þegar túlkun stendur yfir í lengri tíma.

Starfshópurinn telur mikilvægt að tryggja aðgengi starfsfólks Reykjavíkurborgar að þjónustu túlkaveitu þar sem slíkt getur reynst nauðsynlegt í ákveðnum tilvikum t.d. þegar ekki er til staðar túlkur sem talar tungumál þjónustuþega. Einnig er mikilvægt að Reykjavíkurborg nýti sér þá framþróun sem á sér stað á sviði túlkajónustu þegar hún er til þess fallin að styrkja og bæta þjónustu við borgarbúa. Telur starfshópurinn rétt að hefja ferlið á því að greina væntanlega heildarþörf og notkun Reykjavíkurborgar á þjónustunni og í framhaldi að því verði farið í ferli í samræmi við lög um opinber innkaup og innkaupareglur Reykjavíkurborgar til að koma á samningi við túlkaveitu. Starfshópurinn hefur farið yfir hvernig hentugast sé að koma á samningi við túlkaveitur. Hefur í því samband helst verið rætt um að gera annaðhvort sjálfstæðan rammasamning um túlkaveitur eða að einn hluti rammasamnings um túlka- og þýðingarþjónustu verði tileinkaður túlkaveitum sem þurfa að uppfylla sér hæfisskilyrði t.d. hvað varðar fjölda tungumála o.fl.

---

<sup>14</sup> Sjá skilgreiningu í kafla 10.2



## 8. Ábyrgð og samræminga- og leiðbeiningarhlutverk stjórnvalda.

Hin opinbera umgjörð í kringum túlkun er óljós. Ekki eru til reglur um menntun samfélagstúlka á Íslandi þrátt fyrir að eftirspurn eftir þeim hafi aukist mikið undanfarin ár og mun vafalítið halda áfram eins og áður hefur verið reifað. Ekki eru til nein samræmd lög um túlkajónustu og óljóst hvar ábyrgð og samræmingarhlutverk stjórnvalda liggur vegna tilhögunar túlkajónustu.

Í viðhengi nr. 10.3 er að finna yfirlit yfir þau lög á Íslandi þar sem er hægt að finna ákvæði um rétt til túlkunar t.d. stjórnsýslulög, lög um félagsþjónustu sveitarfélaga, lög um leikskóla, lög um grunnskóla og framhaldsskóla o.fl. lög.

Eins og fram hefur komið er ein stoð í framkvæmdaráætlun um málefni innflytjenda 2016-2019 um menntun þar sem fjallað er um þjónustu samfélagstúlka, námskeið fyrir túlka og stöðupróf í nokkrum tungumálum og liggur ábyrgð framkvæmdarinnar hjá Mennta- og menningarmálaráðuneytinu.

## 9. Lokaorð

Starfshópur um túlka- og þýðingarþjónustu í Reykjavík hefur uppfyllt verkefni þau sem sett voru fram í erindisbréfi borgarstjóra, eftir bestu getu. Verkefnin sem starfshópnum var ætlað að leysa reyndust umfangsmeiri en svo að hægt væri að ljúka þeim innan þess tímaramma sem hópurinn fékk og því ekki mögulegt ljúka störfum í september eins og áætlað var í upphafi.

Reykjavíkurborg hefur verið í farabroddi varðandi þjónustu við fólk af erlendum uppruna á undanförunum árum og eru tillögur starfshópsins liður í því að auka gæði þjónustunnar en um leið hagræði í innkaupum eftir því sem hægt er. Eins og fram kemur í skýrslunni er ljóst að fjölgun borgarbúa af erlendum uppruna mun fara vaxandi auk þess sem nýjar áskoranir fylgja þjónustu við stækkandi hóp flóttafólks og hælisleitenda. Þessi veruleiki felur bæði í sér áskoranir og tækifæri fyrir starfsfólk borgarinnar og þá íbúa sem fyrir eru. Mikilvægt er að tryggja greiðan aðgang að allri þjónustu borgarinnar en liður í því er að ávallt sé kallaður til faglegur túlkur þegar þörf er á eða ef notandi óskar eftir því. Með því að samþykkja tillögur starfshóps um túlka- og þýðingarþjónustu er Reykjavíkurborg eitt af fyrstu sveitafélögunum sem leggur fram heildstæða stefnu og leiðbeiningar fyrir starfsfólk sitt. Borgin tekur einnig frumkvæði að því að óska eftir samvinnu við Ríkiskaup varðandi tillögur um hvaða gæðakröfur verði hafðar til hliðsjónar við undirbúning rammasamninga í framtíðinni í samvinnu við Ríkiskaup.

Starfshópurinn vill að lokum koma á framfæri og undirstrika hversu mikilvæg þjónusta túlka og þýðenda er og mikilvægi þess að störf þeirra séu metin að verðleikum.

Stefna og leiðbeiningar fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar um túlka- og þýðinga er mikilvægur þáttur í því að auka gæði þjónustu við fólk af erlendum uppruna og tryggja greiðan aðgang að þjónustunni.

Það er von starfshópsins að tillögur hópsins verði samþykktar og þeim hrint í framkvæmd sem fyrst.



Reykjavík, febrúar 2017.

Starfshópur um túlka- og þýðendapjónustu í Reykjavík

## 10. Fylgiskjöl

### 10.1 Siðareglur túlka

#### 1. gr.

Hlutverk túlks er að túlka milli aðila sem ekki tala sama tungumál, á óvilhallan hátt og með virðingu málsaðila að leiðarljósi. Hann skal af fremsta megni leitast við að ávinna og viðhalda trausti málsaðila og samfélagsins á túlkunarstarfinu og faglegri hæfni túlka.

#### 2. gr.

Túlkur skal vera óháður málsaðilum. Hann skal ekki taka við verkefninu þegar hann er á þann hátt tengdur öðrum málsaðilanum að hlutleysi túlksins sé stefnt í hættu.

#### 3. gr.

Túlkur skal rækja störf sín af fordómaleysi og án þess að fara í manngreinaralit vegna kynþáttar, menningar, trúarbragða, færniröskunar, sjúkdóma, aldurs, kynferðis, kynhneigðar, þjóðfélagsstöðu eða stjórnmalaskoðana málsaðila sinna.

#### 4. gr.

Túlkurinn skal hlýða samvisku sinni og sannfæringu. Honum ber að synja að framkvæma túlkun sem hann treystir sér ekki til að bera faglega ábyrgð á, þegar hann er ekki nægilega kunnugur málsefninu eða hugtakanotkuninni. Túlkurinn getur vísað til annars túlks telji hann hag viðkomandi betur borgið með þeim hætti. Túlkurinn áskilur sér einnig þann rétt að ákveða að hætta vegna samviskuástæðna eða vegna erfiðra kringumstæða, við hótanir eða árásarhneigð málsaðila.

#### 5. gr.

Túlkur skal vera hlutlaus varðandi efnisatriði túlkunarinnar og skal ekki láta í ljós skoðanir sínar gagnvart málsaðilum, kjósa málsstað annars aðila og láta freistast til að tjá sig um eigin viðhorf, eigin túlkun á efninu eða tilfinningar varðandi verkefnið eða hluteigandi aðila. Hann skal jafnframt vera hlutlaus varðandi framsetningu samskipta og upplýsinga. Hann skal rekja þau á sama hátt og þau koma fyrir.

#### 6. gr.

Túlkurinn túlkar samtalið milli málsaðila eins nákvæmt og málefnalega og unnt er, þ.e.a.s. án þess að bæta einhverju við, sleppa eða breyta einhverju. Þegar örðugleikar koma upp vegna mismuna í tungumálanotkun, merkingakerfa og hugsunarháttar vegna ólíkra menningarheima sem koma í veg fyrir eðlilegt framhald túlkunar ber túlknum skylda að tilkynna það strax.

#### 7. gr.

Túlkur skal leitast við að gæta virðingar túlkunar sem fags og starfs, gagnvart einstaklingum og gagnvart samfélaginu. Túlkurinn skal gæta háttvísi í framkomu og sýna störfum sínum og fagi virðingu í samræmi við góðar túlkunarvenjur.

#### 8. gr.

Túlkurinn skal standa vörð um heiður, orðstír og hagsmuni stéttarinnar. Honum ber að sýna túlkastéttinni hollustu og hann skal af fremsta megni leitast við að stuðla að samheldni og samstarfi innan stéttarinnar. Honum ber að sýna starfssystkinum sínum réttvísi og drengskap.

#### 9. gr.

Túlkur er bundinn algjörrri þagnarskyldu um þá vitneskju sem hann fær við túlkun, á meðan og eftir að hann starfar sem túlkur. Hann má ekki undir neinum kringumstæðum tjá sig um efnisinnihald samtalsins við túlkunina, og ekki heldur nota þessa vitneskju til að bjóða frekari þjónustu og nota upplýsingarnar í eigin þágu eða til að geta hagnast á. Hugsanlega undantekningu frá þagnarskyldu má einungis gera samkvæmt lagaboði eða af brýnni nauðsyn þegar almannaheill er í húfi en eingöngu að höfðu samráði við siðanefnd félags túlka.

#### 10. gr.

Við túlkun skal túlkur aðeins túlka, hann hefur ekki önnur verkefni en túlkun. Túlkurinn skal ekki fara út fyrir starfssvið sitt og honum ber að hafna öllum beiðnum að vinna önnur störf en túlkunarstarfið.

#### 11. gr.

Túlknum ber að setja faglegan metnað í öndvegi. Honum er skylt að kappkosta að viðhalda, bæta og endurnýja faglega þekkingu sína og færni, og vinna verk sín af álúð og kostgæfni.

#### 12. gr.

Siðareglur þessar mega ekki teljast tæmandi upptalningu allra nauðsynlegra starfsreglna. Túlknum ber að sýna ríka ábyrgðatilfinningu og siðferðilega dómgreind í samræmi við aðstæður tilæ að standa undir skyldum sínum og inna verkið vel af hendi.

## 10.2 Skilgreining hugtaka

### Túlkapjónusta<sup>15</sup>

**Túlkur** er fagaðili sem hefur vald á a.m.k. tveimur tungumálum og menningunni að baki þeim- og sem er fær um að nota þá vitneskju til að túlka skilaboð á réttan og siðferðilegan hátt milli tveggja einstaklinga sem ekki eiga sameiginlegt tungumál. Túlkur þarf að hafa sótt sér menntun og þjálfun í faginu.

Túlkur þarf að búa yfir:

- Tungumálafærni- þ.e.a.s. hafa vald á hugtakanotkun á viðkomandi sviði og blæbrigðum
- Túlkunartækni og siðferðilegri færni, þ.e.a.s. hafa samtaltækni á valdi sínu, þekkja og skilja þagnarskyldu og reglur um hæfi og hlutleysi
- Menningarfærni, þ.e.a.s. hafa innsýn í menninguna að baki því tungumáli sem túlkað er á/af
- Persónulegum eiginleikum, t.d. ábyrgðartilfinningu, tilfinningu fyrir aðstæðum og umburðarlyndi
- Faglegri þekkingu, þ.e.a.s. þekkingu á því sviði sem túlkað er á
- *Frá Sabinu: Annað(sjá rammisamninga og ákvæði þar, t.d. hreint sakavottorð o.fl. )*

**Samfélagstúlkun** telst vera túlkun talaðs máls önnur en dómtúlkun og ráðstefnutúlkun, á þeim stað sem kaupandi þjónustu tiltekur hverju sinni. Samfélagstúlkun felur í sér gagnvirkni þar sem túlkurinn er miðlari tjáskipta milli aðila sem tala ólík tungumál.

**Símatúlkun** telst vera almenn túlkun þar sem hið talaða orð í gegnum símtæki eða fjarfundabúnað er túlkað. Miðað er við að túlkur geti sinnt slíkri túlkun frá starfstöð sinni.

**Símaskilaboð** telst vera sú þjónusta túls að koma til skila símleiðis skilaboðum frá kaupenda þjónustu til viðskiptavinar/skjólstæðings. Miðað er við að túlkur geti sinnt slíkri túlkun frá starfsstöð sinni. Þannig þýðir túlkur einungis ákveðin skilaboð og kemur áleiðis, án þess að um gagnvirkni sé að ræða.

**Dómtúlkun** telst vera túlkun sem framkvæmd er af löggiltum dómtúlki í réttarsal, eða öðru því húsnæði sem tilgreint er af dómara, og framkvæmd til samræmis við ákvæði laga um meðferð opinberra mála nr. 19/1991, með síðari breytingum eða laga um meðferð einkamála nr. 91/1991, með síðari breytingum. Dómtúlkun felur í sér gagnvirkni þar sem túlkurinn er miðlari tjáskipta milli aðila sem tala ólík tungumál.

**Fjarfundatúlkun** fer fram í gegnum samskipti á netinu þar sem öryggis í fjarskiptum er gætt.

**Túlkaveitur** s.s. eins og Language line solution veita þjónustu túlka í gegnum síma eða öruggan fjarfundabúnað. Enska er yfirleitt það tungumál sem notað er í samskiptum við erlendar túlkaveitur.

### Þýðingar<sup>16</sup>

**Löggilt þýðing** er þýðing sem hefur verið unnin af löggiltum skjalaþýðanda. Löggildar þýðingar er yfirleitt þörf þegar um er að ræða texta þar sem færa þarf sönnur á að þýðandi búi yfir nauðsynlegri færni til að þýða textann (t.d. vottorð)

**Almennar þýðingar** fela í sér að ekki er þörf á sérþekkingu af hálfu þýðandans, *frá Sabine t.d. almennt upplýsingaefni.*

<sup>15</sup> Skýrsla um túlkapjónustu til innflytjenda [http://www.mcc.is/media/frettir/Tulkathjonusta\\_til\\_innflytjenda.pdf](http://www.mcc.is/media/frettir/Tulkathjonusta_til_innflytjenda.pdf)

<sup>16</sup> Skilgreiningar á þýðingum eru teknar af heimasíðu Skopos <https://www.skopos.is/spurt-og-svarad/>



**Sértækar þýðingar** fela í sér þörf á sérþekkingu af hálfu þýðandans án þess að löggilding þurfi að liggja fyrir t.d. úrskurður eða tæknimál.

**Hugtakagrunnur** er sérsniðið orðasafn (eða orðalisti) á ákveðnu sviði eða fyrir tiltekna viðskiptavinum. Í hugtakagrunnum er safnað saman lykilhugtökum á viðkomandi sviðum sem styttr tímenn sem fer í þýðinguna þar sem þýðendur þurfa ekki að leita að þýðingu orða eða senda fyrirspurnir vegna þeirra.

### 10.3 Lög þar sem finna má ákvæði um rétt til túlkunar.

*Í eftirfarandi lögum á Íslandi er að finna ákvæði um rétt til túlkunar*<sup>17</sup>

Stjórnsýslulög, nr. 37/1993:

Í 1. mgr. 7. gr. er víkið að leiðbeiningarskyldu. Þar segir að stjórnvald skuli veita þeim sem til þess leita nauðsynlega aðstoð og leiðbeiningar varðandi þau mál sem snerti starfssvið þess. Ákvæði 10. gr. lýtur að rannsóknarreglu stjórnsýslulaga, að stjórnvald skuli sjá til þess að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun er tekin í því. Um andmælarétt aðila máls er fjallað í 13. gr. laganna. Vandséð er að stjórnvald fái gætt leiðbeiningar- og rannsóknarskyldu sinnar eða málsaðili andmælaréttar síns ef hann skortir íslenskukunnáttu og honum er ekki tryggð túlkun. Á það ekki síst við ef stjórnsýslumálið leiðir til úrskurðar eða ákvörðunar stjórnvalds um réttindi og skyldur málsaðila, þ.s. hann getur ekki gætt andmælaréttar síns eða hagsmuna að neinu leyti ef hann skilur ekki það sem fram fer. Í Norrænum rétti er almennt litið svo á að af ákvæðum stjórnsýslulaga og meginreglum stjórnsýsluréttar leiði að stjórnvaldi sé skylt að kalla til túlk til að það nái að gegna skyldum sínum gagnvart málsaðila sem ekki skilur tungumálið eða skilur það ekki nægilega vel. Af ýmsum öðrum ákvæðum stjórnsýslulaga, t.d. 20. gr. um birtingu stjórnvaldsákvörðunar og leiðbeiningar, má jafnframt leiða skyldu stjórnvalds til að tryggja aðila máls túlkahjónustu

Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga, nr. 40/1991:

Í 1. mgr. 58. gr. segir: „Við meðferð mála og ákvörðunartöku skal leitast við að hafa samvinnu og samráð við skjólstæðing eftir því sem unnt er, að öðrum kosti við talsmann ef hann er fyrir hendi.“ Ákvæðið felur í sér rétt skjólstæðings til þátttöku í ákvarðanatöku í máli er hann varðar. Sé einstaklingurinn ekki nægilega vel talandi á íslensku og hafi ekki talsmann þá verður ekki annað séð en að stjórnvaldi beri að kalla til túlk svo skjólstæðingur fái gætt réttar síns til þátttöku í ferlinu.

Lög nr. 90/2008, um leikskóla:

Í 9. gr. er fjallað um rétt þeirra sem ekki tala íslensku til túlkahjónustu (upplýsingar nauðsynlegar vegna samskipta foreldra og skóla samkvæmt ákvæðum 9. gr.).

Lög nr. 91/2008, um grunnskóla:

Í 16. og 18. gr. er að finna ákvæði um rétt þeirra sem ekki tala íslensku til túlkahjónustu (upplýsingar nauðsynlegar vegna samskipta foreldra og skóla samkvæmt 18. gr. og upplýsa um rétt til túlkahjónustu við móttöku barna í skólann samkvæmt 16. gr.).

Lög nr. 92/2008, um framhaldsskóla:

Í 4. mgr. 35. gr. laganna er mælt fyrir um skyldu framhaldsskóla til setja sér áætlun um móttöku nemenda og skal hún vera aðgengileg nemendum og foreldrum. Skal greina foreldrum með annað móðurmál en íslensku og heyrnarlausum foreldrum frá möguleikum á túlkahjónustu. f) Lög nr. 49/2005, um fullmestu refsinga: Í 40. gr. laganna segir að fangi eigi rétt á túlki þegar honum er gerð grein fyrir réttindum sínum og skyldum í aflánun sé þess þörf. Hann á jafnframt rétt á að hafa samband við lögmann sinn með aðstoð túlks þegar þurfa þykir.

Lög nr. 96/2002, um útlendinga:

Ákvæði 2. mgr. 24. gr. laganna er svohjóðandi: „Í máli vegna umsóknar um hæli eða máli þar sem ákvæði 45. gr. eiga við, svo og í máli er varðar frávisun eða brottvisun, skal stjórnvald, eftir fremsta megni, sjá um að útlendingurinn eigi kost á að koma sjónarmiðum sínum á framfæri á tungumáli sem hann getur tjáð sig á svo að viðunandi sé.“

Lög um mannréttindasáttmála Evrópu nr. 62/1994:

Í 2. mgr. 5. gr. laganna segir að hver sá maður, sem tekinn sé höndum, skuli án tafar fá vitneskju, á máli sem hann skilur, um ástæðurnar fyrir handtökunni og um sakir þær sem hann er borinn. Í 6. gr. laganna eru reglur um réttláta málsmeðferð. Þar segir m.a. að hver sá sem borinn sé sökum um refsiverða háttsemi skuli fá án tafar, á máli sem hann skilur, vitneskju í smáatriðum um eðli og orsök þeirrar ákæru sem hann sæti og að hann skuli fá ókeypis aðstoð túlks ef hann skilur hvorki né talar mál það sem notað er fyrir dómi. Í eftirfarandi lögum er ekki kveðið á um rétt til túlkunar en tekin eru nokkur dæmi um ákvæði þeirra sem þykja sýna skyldu stjórnvalds til að kalla til túlk ef þörf er á.

<sup>17</sup> texti tekinn úr skýrslu Margrétar Steinarsdóttur um túlkahjónustu sótt var af [http://www.mcc.is/media/frettir/Tulkahjonusta\\_til\\_innflytjenda.pdf](http://www.mcc.is/media/frettir/Tulkahjonusta_til_innflytjenda.pdf)

Lög nr. 74/1997, um réttindi sjúklings, 5. gr.:

"Sjúklingur á rétt á upplýsingum um: a. heilsufar, þar á meðal læknisfræðilegar upplýsingar um ástand og batahorfur, 25 b. fyrirhugaða meðferð ásamt upplýsingum um framgang hennar, áhættu og gagnsemi, c. önnur hugsanleg úrræði en fyrirhugaða meðferð og afleiðingar þess ef ekkert verður aðhafst, d. möguleika á að leita álits annars læknis eða annarra heilbrigðisstarfsmanna eftir því sem við á um meðferð, ástand og batahorfur. Þess skal getið í sjúkraskrá sjúklings að upplýsingar samkvæmt þessari grein hafi verið gefnar. Upplýsingar samkvæmt þessari grein skulu gefnar jafnóðum og tilefni skapast og á þann hátt og við þau skilyrði að sjúklingur geti skilið þær. Eigi í hlut sjúklingur sem ekki talar íslensku eða notar táknmál skal honum tryggð túlkun á upplýsingum samkvæmt þessari grein."

Lög um meðferð sakamála nr. 88/2008:

Í 12. gr. og 63. gr. er mælt fyrir um tilkvaðningu dómþúlks ef sá sem gefur skýrslu fyrir dómi eða hjá lögreglu (hvort sem er viti eða sakborningur) talar ekki íslensku nægilega vel. Í þessu sambandi skal og bent á V. kafla laganna, reglur um réttargæslu, fella má kostnað af túlkun viðtala brotaþola við lögmann undir málskostnað við starf réttargæslumanns, samkvæmt 48. gr. laganna. Sama á við um túlkun viðtala verjanda við sakborning, hvort sem hann er í gæsluvarðhaldi eða gengur laus því hvorugu starfinu er unnt að gegna án þess að geta rætt við umþjóðandann, sakborninginn eða brotaþolann og þ.a.l. er kostnaður af túlkun felldur undir viðkomandi lagaákvæði þó það sé ekki sagt beinum orðum í lögnum. Dómari úrskurðar þóknun lögmanns og síðan er útlagður kostnaður greiddur samkvæmt reikningi. Enn fremur skal bent á umfjöllun hér síðar um stjórnýsálgöng og rétt til túlkunar, en sá skilningur sem lagður er í skyldu stjórnvalds til að útvega túlk samræmist því sem að framan greinir.

Lög nr. 49/2005, um fullnustu refsinga:

Í 40. gr. laganna segir að fangi eigi rétt á túlki þegar honum er gerð grein fyrir réttindum sínum og skyldum í afplánun sé þess þörf. Hann á jafnframt rétt á að hafa samband við lögmann sinn með aðstoð túlks þegar þurfa þykir.

Lög nr. 112/2008, um sjúkratryggingar:

Þar er ekki að finna samsvarandi ákvæði við 3. mgr. 52. gr. laga um almannatryggingar, en 34. gr. laganna inniheldur ákvæði í líkingu við 1. og 2. mgr. 52. gr.

Lög nr. 91/1991, um meðferð einkamála, 10. gr.:

"Þingmálið er íslenska. 2. Nú gefur maður skýrslu fyrir dómi sem kann ekki íslensku nægilega vel, og skal þá aðilinn sem hlutast til um skýrslugjöfina kalla til löggiltan dómþúlk. Dómari kveður þó til löggiltan dómþúlk ef það leiðir af samningi við erlent ríki. Sé ekki kostur á löggiltum dómþúlki er dómara rétt að samþykkja að annar hæfur maður annist þýðingu, en sá skal þá undirrita heit í þingbók um að hann muni rækja starfann eftir bestu getu og ber honum að staðfesta þýðingu sína fyrir dómi ef hún er vefengd. Aðilinn greiðir kostnað af starfa túlks, en kostnaðurinn skal þó greiddur úr ríkissjóði í einkarefsimálum og málum um faðerni barna og lögæðissviptingar, svo og ef dómari kveður til dómþúlk vegna ákvæða sammings við erlent ríki."

## 10.4 Gögn sem stuðst var við

Mannréttindastefna Reykjavíkurborgar.

Þingsályktun um framkvæmdaáætlun í málefnum innflytjenda.

[https://www.velferdarraduneyti.is/media/acrobat-skjol/Tingsalyktun\\_um\\_framkvamdaaatlun\\_i\\_malefnum\\_innflytjenda\\_amsam\\_tingsalyktunartillogunni.pdf](https://www.velferdarraduneyti.is/media/acrobat-skjol/Tingsalyktun_um_framkvamdaaatlun_i_malefnum_innflytjenda_amsam_tingsalyktunartillogunni.pdf)

Skýrsla um túlkþjónustu til innflytjenda 2011.

[http://www.mcc.is/media/frettir/Tulkathjonusta\\_til\\_innflytjenda.pdf](http://www.mcc.is/media/frettir/Tulkathjonusta_til_innflytjenda.pdf)

Að nota túlk - hvers ber að gæta? Leiðbeiningar fyrir notendur túlkþjónustu. MA-ritgerð Birnu Imsland. [http://skemman.is/en/stream/get/1946/14851/35330/1/Birna\\_Imsland\\_MA\\_ritgerd.pdf](http://skemman.is/en/stream/get/1946/14851/35330/1/Birna_Imsland_MA_ritgerd.pdf)

## 10.5 Erindisbréf starfshóps um túlka- og þýðingaþjónustu Reykjavíkurborgar



Reykjavíkurborg

R12110135

### ERINDISBRÉF

Starfshópur um túlka- og þýðingaþjónustu Reykjavíkurborgar

#### Ábyrgðarmaður:

Borgarstjórinn í Reykjavík.

#### Hlutverk:

Hlutverk starfshópsins er að tryggja að það fjármagn sem nýtt er í túlka- og þýðingaþjónustu verði nýtt sem best og tryggð verði frekari gæði þjónustunnar.

#### Helstu verkefni:

- að móta stefnu um túlka- og þýðingaþjónustu fyrir Reykjavíkurborg.
- að koma með tillögur um hvaða gæðakröfur verði gerðar til þeirra fyrirtækja sem bjóða í rammasamninga borgarinnar um túlka- og þýðingaþjónustu.
- að hafa samvinnu við Ríkiskaup við undirbúning rammasamninga um túlka- og þýðingaþjónustu og móta gæðakröfur sem gerðar verða til starfandi túlka við túlkaþjónustur.
- að skoða möguleika þessa að Reykjavíkurborg geri samning við fyrirtækið *Language Line Solution* sem býður upp á símatúlkun og kanna hvaða möguleikar felast í nýrri tækni hvað varðar túlkaþjónustu.
- að greina þá þjónustu sem Reykjavíkurborg hefur keypt af túlka og þýðingaþjónustum sl. 4 ár.
- að þarfagreina hvaða tungumál Reykjavíkurborg þarf að hafa tryggt aðgengi að í ljósi fjölgunar innflytjenda í borginni (arabíska, urdú, farsí o.fl.)
- að koma með tillögur að leiðbeiningum fyrir starfsfólk Reykjavíkur um túlkanotkun og búa til verkferla ef upp koma vafamál, ágreiningur m.a. vegna vanhæfni túlka o.fl.
- auka vitund starfsfólks Reykjavíkurborgar um túlkaþjónustu
- að kanna hvar ábyrgð og samrýminga- og leiðbeiningarhlutverk stjórnvalda liggur vegna tilhögunar túlkaþjónustu, meðal annars hjá velferðarráðuneyti, mennta- og menningarráðuneyti og Fjölmenningssetri.

#### Starfshópurinn skipa:

Edda Ólafsdóttir, mannréttindaskrifstofu (formaður).

Helena Wolimbwa, velferðasviði.

Fríða Bjarney Jónsdóttir, skóla- og frístundasviði.

Grétar Þór Jóhannsson, innkaupadeild.

#### Starfsmaður hópsins:

Joanna Marcinkowska, mannréttindaskrifstofu.

#### Til ráðgjafar og samstarfs:

Starfshópurinn skal leita ráðgjafar hjá fjölmenningsráði Reykjavíkur auk annara aðila sem þekkja til túlkaþjónustu. Hópurinn mun leita ráðgjafar og samstarfs við starfsfólk og stjórnendur borgarinnar þar sem við á.

#### Starfstími:

Stýrihópurinn ljúki ofangreindum verkefnum eða skili tillögum til borgarráðs fyrir september 2016.

Reykjavík, 18. mars 2016

Dagur B. Eggertsson