

Reykjavík, 11. mars 2022

ÞON21070032

Efni: Umsögn fjölmeningarráðs um drög að að þjónustustefnu Reykjavíkurborgar og aðgerðaráætlun

Fjölmeningarráð fagnar að borgin setur sér metnaðarfulla þjónustustefnu sem leggur áherslu á notendamiðun þjónustunnar. Í stefnunni kemur skýrt fram að þjónustuþeginn stendur ávallt í forgrunni. Fjölmeningarráðið vill jafnframt koma eftirfylgjandi ábendingum á framfæri:

Eins og er bent á hér er mikið rætt um notendamiðaða þjónustu sem er mjög jákvætt en mikilvægt er að taka skrefi lengra og ávarpa að aldrei má mismuna notendum. Ráðið bendir sérstaklega á stefnu Reykjavíkurborgar í málefnum innflytjenda, flóttafólks og umsækjendur um alþjóðlega vernd sem þurfti að taka meira mið af í þjónustustefnunni sem og í aðgerðaráætluninni. Sérstaklega er bent á kaflann um sérstöðu innflytjenda sem starfsmanna og þjónustuþega sem nauðsynlegt er að allir sem veita þjónustu kynna sér ítarlega.

Stefnan þarf líka að ávarpa tungumálavinkillinn betur, bæði varðandi einfalda íslensku sem og þýðingar en einnig hvenær þjónustuþegi á rétt á túlkþjónustu. Það hljómar einfalt en það þarf að ávarpa það að tryggja þarf að þjónustuþeginn skilur það sem að honum kemur. Þeir sem veita þjónustu þurfa góða þjálfun einmitt í því að skynja og tryggja að viðkomandi skilur virkilega um hvað málið snýst og skýra þarf hvenær þarf að hafa þýðingar og hvenær þarf að panta túlkþjónustuna.

Tryggja þarf réttaröryggi innflytjenda og jafnræði í veitingu þjónustu. Innflytjendur þurfa aðrar leiðir til að koma athugasemdum sínum á framfæri ef ljóst er að þau nýta sér ekki þær ábendingarleiðir sem eru í boði.

Meiri áherslu þarf að leggja á menningarnæmni starfsfólks. Grunnþekking á innviðum borgarinnar og traust til stjórnvalda getur verið á öðrum stað hjá viðkvæmum hópum, þetta verður að vera grundvallarþekking og það þarf að koma skýrt fram hvernig borgarbúar takast á við þessar áskoranir. Stefnan kallar eftir framúrskarandi þjónustu en áherslan ætti frekar að vera á þjónustu við hæfi.

Innflytjendur greina oft ekki á milli þjónustu ríkis og sveitarfélaga en mikilvægt er að aldrei sé neinum vísað frá, heldur þarf að skýra leiðbeiningarskyldu þegar við á.

Nýta þarf þekkingu sem til er úr kynjajafnréttismálum til að tryggja að innflytjendur fái viðeigandi þjónustu. Til þess er nauðsynlegt að afla meiri þekkingu og tölfærði um nýtingu á þjónustunni almennt, en ekki einungis að þeirri þjónustu sem snýr beinlínis að því að viðkomandi sé innflytjandi. Við þurfum líka að vita t.d. hvort innflytjendur séu að nýta almenna ábendingarvefinn, s.s. að sækja um byggingarleyfi eða sækja menningartengda þjónustu. Þess vegna þarf að taka skýrt fram í aðgerðaráætluninni að afla þurfi upplýsinga um hvernig innflytjendur séu að nota þjónustu og hvaða þjónustuþættir séu ekki nýttir og þar með ekki aðgengilegir.

Að öðru leyti tekur fjölmeningarráðið undir umsögn mannréttinda- og lýðræðisskrifstofunnar Reykjavíkurborgar.