



Borgarráð  
Tjarnargötu 11  
101 Reykjavík

***Tillaga mannréttindaráðs um stefnumótun í málefnum innflytjenda***

Á fundi mannréttindaráðs þann 23.08.2016 fór fram kynning á verkefninu Opin ráðgjöf við innflytjendur; tilraunarverkefni til 3ja mánaða, samstarfsverkefni skóla- og frístundasviðs, velferðarsviðs og mannréttindaskrifstofu.

Á þeim fundi lögðu fulltrúar mannréttindaráðs fram eftirfarandi tillögu:

Mannréttindaráð þakkar fyrir kynninguna og hvetur borgarráð að hefja undirbúning að heildstæðri stefnumótun varðandi þjónustu borgarinnar við innflytjendur. Jafnframt vísar mannréttindaráð samantekt um verkefnið til kynningar til velferðar- og skóla- og frístundaráðs og leggur til að tilraunaverkefninu verði haldið áfram í núverandi mynd þar til stefnumótum í málefnum innflytjenda er afstaðin.

Virðingarfyllt

Anna Kristinsdóttir  
mannréttindastjóri

Hjálagt:

Opin ráðgjöf við innflytjendur, samantekt um tilraunarverkefnið tímabilið 12.01. - 12.04.2016.



# OPIN RÁÐGJÖF VIÐ INNFLYTJENDUR

Samantekt um tilraunaverkefnið  
tímabilið 12. janúar til 12. apríl 2016

Mannréttindaskrifstofa Reykjavíkur 2016

## Inngangur

Reykjavíkurborg hefur verið í fararbroddi varðandi þjónustu við innflytjendur. Árið 1993 var Miðstöð nýbúa stofnuð og var hún starfrækt af Íþrótt- og tómstundaráði. Þar var í boði upplýsingamiðlun og ráðgjöf fyrir innflytjendur, fræðsla, túlkþjónusta o.fl. Einnig var boðið upp á fundaraðstöðu við félög innflytjenda. Undir lokin störfuðu þar fjórir fastir starfsmenn, en á annað hundrað túlkar og leiðbeinendur störfuðu þar í hlutastörfum.

Á árunum 1999 til 2001 var starfandi sérstök samstarfsnefnd þvert á stofnanir Reykjavíkurborgar. Hlutverk hennar var að kortleggja þjónustu við innflytjendur, kanna viðhorf innflytjenda til þjónustu og til íslensks samfélags, vinna að tillögum að fjölmenningsstefnu og stefnumótun borgarinnar í málefnum innflytjenda og koma með tillögum að nýju fyrirkomulagi í vinnu með innflytjendum. Til að sinna þessum verkefnum var lagt til að stofnað yrði svokallað Alþjóðahús sem yrði vettvangur samráðs og samstarfs, auk þess að sinna ráðgjafar- og þjónustuhlutverki við stofnanir og samtök. Lykilatriði var jafnframt að stofnunum sveitarfélaga og ríkis væri gert kleift að veita öllum sem hér búa, hver sem uppruninn er, sem sambærilegasta þjónustu. Reykjavíkurborg samþykkti árið 2001 sína fyrstu fjölmenningsstefnu.

Árið 2001 hóf Alþjóðahús starfsemi sína, en það var þekkingar- og þjónustufyrirtæki á sviði fjölmennings og mannréttinda og tók við af Miðstöð nýbúa. Upphaflega var Alþjóðahús einkahlutafélag í eigu Reykjavíkurborgar, Hafnarfjarðarkaupstaðar, Kópavogsbæjar og Seltjarnarneskaupstaðar en 1. febrúar 2003 varð Alþjóðahús einkahlutafélag í eigu Reykjavíkurborgar Rauða krossins, með þjónustusamninga við Hafnarfjarðarkaupstað, Kópavogsbæ, Reykjavíkurborg og Seltjarnarneskaupstað. Árið 2006 var starfsemi Alþjóðahúss seld einkaaðilum en það var enn með þjónustusamning við Reykjavíkurborg.

Árið 2010 var Alþjóðahúsið lagt niður og var þá ákveðið að nýta það fjármagn sem borgin hafði lagt í rekstur þess til þess að auka þjónustu við innflytjendur meðal annars til þess bjóða upp á miðlæga ráðgjöf og lögfræðiráðgjöf fyrir innflytjendur á vegum Mannréttindaskrifstofu Reykjavíkurborgar.

Sumarið 2010 gerði Mannréttindaskrifstofa Reykjavíkurborgar (MAR) samning við Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða og Þjónustumiðstöð Breiðholts um að sjá um ráðgjöf fyrir innflytjendur í Reykjavík. Einnig var gerður samningur við Mannréttindaskrifstofu Íslands um lögfræðiráðgjöf við innflytjendur.

Seinni hluta sumars 2010 var ráðgjafi ráðinn í fullt starf hjá Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða og pólskumælandi þjónustufulltrúi og ráðgjafi var ráðinn til Þjónustumiðstöðvar Breiðholts. Auk þess var

fenginn inn lögfræðingur til að sinna ráðgjöf í 30% starfi. Í nóvember 2011 gerði Velferðarráðuneytið samning við Mannréttindaskrifstofu Íslands um ókeypis lögfræðiráðgjöf við innflytjendur.

Í upphafi árs 2012 var ákveðið að auglýsa eftir pólskumælandi ráðgjafa til að starfa hjá MAR, en Pólverjar eru langfjölmennasti innflytjendahópurinn á Íslandi. Í maí sama ár byrjaði félagsráðgjafi einnig að vinna á skrifstofunni sem sérfræðingur í málefnum innflytjenda, flóttamanna og hælisleitenda. Um haustið tók tímabundið til starfa filippseystur ráðgjafi í 50% starfi og sinnti einstaklingum frá Filippseyjum og öðrum innflytjendum sem töluðu ensku. Í mars 2013 var ákveðið að stækka ráðgjafahópin og ráðinn var í hlutastarf rússnesku- og litháískumælandi ráðgjafi. Árið 2015 var ákveðið að ráða inn ráðgjafa sem talaði arabísku og vann hann á MAR í nokkra mánuði. Í dag eru starfandi þrjú ráðgjafar sem tala ensku, pólsku og þýsku. Vinnuaðstaða ráðgjafanna var fyrst í símaverinu í Borgartúni en í janúar 2014 fluttu þeir í Ráðhús Reykjavíkur og fer öll þjónusta fram þar. Á Fjölmenningsþingum Reykjavíkurborgar árin 2010, 2012 og 2014 hafa komið fram ítrekaðar óskir frá þátttakendum um stað á höfuðborgarsvæðinu þar sem innflytjendur geti haft beinan aðgang að upplýsingum og ráðgjöf. Til að bregðast við þessum óskum tók MAR frumkvæði að því að vera með opna ráðgjöf fyrir innflytjendur í Ráðhúsinu einu sinni í viku. Leitað var eftir samstarfi við velferðarsvið (VEL) og skóla- og frístundasvið (SFS) og í framhaldi af því var ákveðið að fara í tilraunaverkefni sem stóð yfir í þrjú mánuði, einu sinni í viku fyrstu mánuði ársins 2016.

Markmið verkefnisins var eftirfarandi:

- að auðvelda aðgengi innflytjenda að ráðgjöf varðandi þjónustu borgarinnar,
- að auka samvinnu og skiptast á reynslu og þekkingu milli sviða Reykjavíkurborgar um þjónustu við innflytjendur.

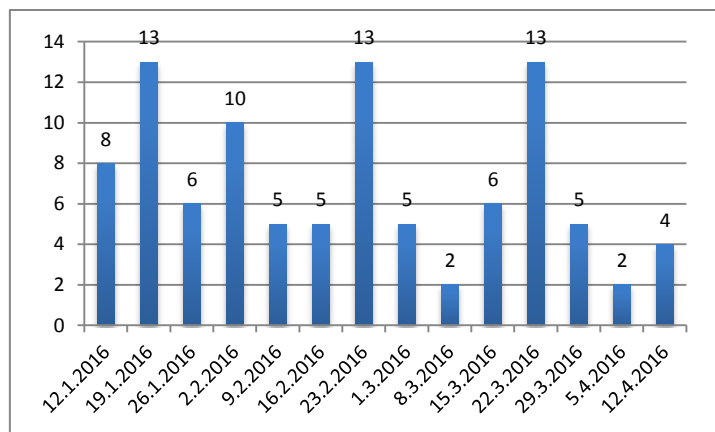
## Fyrirkomulag

Starfsmenn MAR sáu um allan undirbúning og praktíska vinnu varðandi tilraunaverkefnið. Hver þjónustumiðstöð tilnefndi tvo fulltrúa til að sinna ráðgjöfinni og SFS tilnefndi fjóra fulltrúa. Formlegt kynningarbréf var sent til þjóðahópa þar sem óskað var eftir að upplýsingum um ráðgjöfina væri miðlað áfram á heimasíður, facebooksíður og netfangalista hópanna til nánari kynningar. Einnig var haft samband við helstu samstarfsstofnanir og þær beðnar um að kynna ráðgjöfina á heimasíðum sínum og hengja upp auglýsingar. Auglýsingin um ráðgjöfina var þýdd á fimm tungumál (ensku, pólsku, rússnesku, litháísku og spænsku). Tilraunaverkefnið stóð formlega yfir í þrjú mánuði, frá 12. janúar til 12. apríl en ráðgjöf var þó haldið opinni fram í maímánuð. Ráðgjöfin var á þriðjudagsmorgnum frá kl. 10-13 í Ráðhúsi Reykjavíkur, í húsnaði þar sem áður var rekið kaffihús. Á staðnum voru tölvur, sími og prentari.

Búinn var til vaktalisti og skiptust fulltrúar frá þjónustumiðstöðvunum og SFS á milli sín að koma. Tveir til þrjár ráðgjafar frá MAR voru ávallt með í ráðgjöfinni. Í byrjun mættu báðir fulltrúar frá þjónustumiðstöðvunum ásamt starfsfólki SFS. Það var gert til að starfsfólkið fengi tækifæri til að skipta og miðla reynslu, ræða um málefni innflytjenda og styrkja tengsl sín á milli. Eftir sex vikur var ákveðið að einn fulltrúi frá þjónustumiðstöðvunum og SFS kæmi í viðtalstímana. Í nokkur skipti kom ekki fulltrúi frá SFS, en ávallt var hægt að ná í þá símleiðis.

## Þjónustuþegar

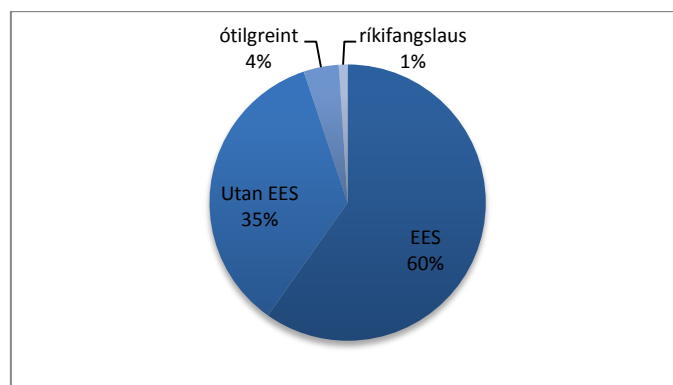
Á tímabilinu 12. janúar til 12. apríl voru 97 einstaklingar sem komu í opnu ráðgjöfina. Á mynd 1 má sjá fjöldann eftir vikum.



Mynd 1. Fjöldi einstaklinga sem komu í ráðgjöf fyrir innflytjendur á tímabilinu 12.janúar - 12.apríl 2016

Einstaklingarnir sem leituðu ráðgjafar voru frá tæplega 40 löndum, bæði utan og innan EES, s.s. Bandaríkjunum, Ekvador, Filippseyjum, Hvíta Rússlandi, Indlandi, Japan, Palestínu, Spáni, Úkraínu og Þýskalandi.

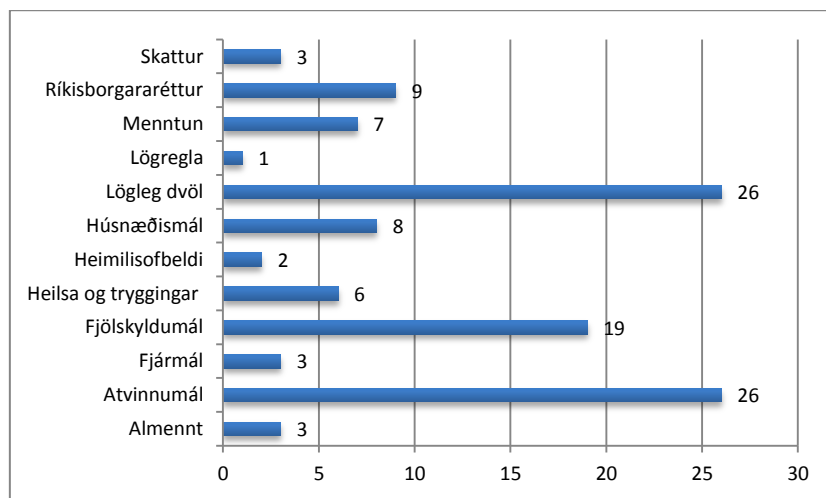
Þriðjungur allra þjónustuþega voru einstaklingar með pólskt ríkisfang. Einnig voru nokkrir einstaklingar með ótilgreint ríkisfang auk flóttafólks.



Mynd 2. Einstaklingar sem leituðu til opinna ráðgjafar fyrir innflytjendur (12.jan-12.apríl 2016)

## Einstaklingsmál

Þau mál sem einstaklingar leituðu ráðgjafar vegna voru margþætt. Eins og sést á mynd 3 tengjast málin sjaldan starfsemi Reykjavíkurborgar. Algengustu fyrirspurnirnar tengdust löglegri dvöl á Íslandi og atvinnu. Einstaklingar þurftu ýmist að sækja um dvalarleyfi, kennitölu, leita að vinnu eða fylgja á eftir réttindum sínum á vinnustað. Athygli vekur fjöldi þeirra sem leituðu eftir ráðgjöf og báðu um aðstoð við að sækja um umgengni eða forsjá barna sinna. Ráðgjafar fengu einnig fyrirspurnir varðandi ríkisborgararétt, menntun, tryggingar, húsnæðisleit, hjónaskilnaði o.fl. Starfsmenn MAR sáu um að fylgja þeim málum á eftir sem þurfti og vísa þeim á viðeigandi stofnanir eða annað.



Mynd 3. Mál einstaklinga

## Álit þátttakenda sem tóku þátt í ráðgjöfinni

Eftir að verkefninu lauk var sendur út tölvupóstur til þeirra sem tóku þátt í ráðgjöfinni þar sem óskað var eftir álitum þeirra á verkefninu. Starfsmenn VEL og SFS sem tóku þátt í tilraunaverkefninu voru sammála um nauðsyn þess að innflytjendur hafi aðgang að opinni ráðgjöf, þar sem aðgengi er gott og ekki þarf að pantast tíma. Mikilvægt er að halda áfram að móta og þróa fyrirkomulagið á ráðgjöfinni. Skoðaðu þarf hvaða aðilar innan Reykjavíkurborgar veiti ráðgjöfina og bent var á mikilvægi þess að sviðin vinni meira saman og að þjónusta við innflytjendur taki mið af þjónustuþegum, en ekki út frá kerfum. Huga þarf að staðsetningu fyrir ráðgjöf fyrir innflytjendur og bent var á þörf fyrir fastan stað eins og *One Stop Shop* þar sem innflytjendur geta fengið upplýsingar um alla þjónustu innan Reykjavíkurborgar eða færanlega þjónustu sem færi á milli bókasafna, skóla, leikskóla og móðurmálsskóla. Þátttakendur lögðu einnig áherslu á hverfaskiptingu og að innflytjendur séu vanir að leita til þjónustumiðstöðva í sínu hverfi. Starfsmenn lögðu áherslu á að sviðstjórar og aðrir stjórnendur verði upplýstir um tilraunaverkefnið og hvernig til tókst.

Mikil ánægja var meðal þátttakenda með tilraunaverkefnið og að hafa fengið tækifæri til að kynna og ræða saman um þjónustu við innflytjendur og skipta um reynslu við vinnu í þessu málaflokki. Ítrekuð var þörf fyrir samráðsfundi í framtíðinni. Einnig þyrfti að skoða möguleikana á sameiginlegri fræðslu þvert á svið og skrifstofur um málefni innflytjenda og flóttafólks og hugmyndir að samstarfsverkefnum.

Fjöldi þeirra sem leita ráðgjafar hverju sinni gefur ekki endilega niðurstöðu um hversu margir gætu nýtt sér slíka þjónustu eða ráðgjöf. Um er að ræða tilraunaverkefni sem þarf að þróa betur og þarf lengri tíma en þrjá mánuði til að þróa slíkt verkefni. Nokkrir þátttakendur töluðu um að það hafi verið of margir starfsmenn í ráðgjöfinni í byrjun. Einnig þarf að huga að því rými þar sem ráðgjöfin er veitt þar sem það getur verið erfitt fyrir einstaklinga að tala um persónuleg mál í opnu rými.

Það komu ekki margar fyrirspurnir vegna skólamála og því má velta fyrir sér aðkomu SFS að ráðgjöf í framtíðinni, en mikilvægt er að hafa gott aðgengi að fagfólki SFS símleiðis ef upp koma fyrirspurnir um skólamál.

## Lokaorð

Tilraunaverkefnið með opnu ráðgjöfina í Ráðhúsinu gekk vel og sú staðreynd að tæplega 100 manns leituðu eftir ráðgjöf á þriggja mánaða tímabili sýnir að það er þörf á slíkri þjónustu. Starfsfólkið sem tók þátt í verkefninu var almennt ánægt með verkefnið og mikill vilji er til að þróa verkefnið áfram og að vinna meira saman þvert á svið borgarinnar. Athygli vekur að meirihluti þeirra sem leituðu eftir ráðgjöf voru með fyrirspurnir sem tengdust málefnum sem ríkið ber ábyrgð á eins og umsóknum um dvalarleyfi, ríkisborgararétti, tryggingum, húsnæðisleit, kennitölum, atvinnuleit, réttindum á vinnumarkaði, umgengni eða forsjá barna o.fl.

Málefni einstaklinga af erlendum uppruna eru í mótun og oft óljós hver ábyrgðin er á málaflokknum innan Reykjavíkurborgar. Reykjavíkurborg er þátttakandi í *Intercultural Cities* og í því samstarfi felast margir möguleikar og tækifæri til að læra af öðrum borgum þar sem vel hefur tekist að taka á móti nýjum borgurum af erlendum uppruna og virkja þátttöku þeirra. Stefna *Intercultural Cities* er að líta á borg sem heild, en ekki samsetningu stofnana þar sem nýir íbúar þurfa að leita til hverju sinni.

Mannréttindaskrifstofa Reykjavíkur hefur verið leiðandi í ráðgjöf við innflytjendur frá því að Alþjóðahús var lagt niður árið 2010. Einnig hefur skrifstofan haldið utan um viðburði eins og fjölmenningsdag, fjölmenningsþing o.fl. Mannréttindastjóri situr fyrir hönd Reykjavíkurborgar í Innflytjendaráði og hefur verið falið að sjá um samningagerð og eftirfylgni vegna samninga við Útlendingastofnum um málefni hælisleitenda annars vegar og við velferðarráðuneytið hins vegar

vegna kvótaflóttafólks. Skóla- og frístundasvið hefur sérfræðinga í málefnum barna af erlendum uppruna starfandi miðlægt og sérfræðingur í fjölmenningu er starfandi á menningar- og ferðamálasviði. Mikilvægt væri að fleiri svið borgarinnar hefðu slíka sérfræðinga starfandi í fjölmenningu á sínum sviðum.

Fólki af erlendum uppruna á eftir að fjölga enn meira í Reykjavík í framtíðinni og ljóst að margar nýjar áskoranir og tækifæri bíða starfsmanna. Mikilvægt er að leggja meiri áherslu á málefni innflytjenda og flóttafólks og meira samstarf þvert á svið borgarinnar og byggja markvisst upp þekkingu, færni og menningarnæmi starfsmanna í að þjónusta fólk af erlendum uppruna.

Forsenda þess að nýir íbúar eigi möguleika á þátttöku í borgarsamfélaginu er að þeim standi til boða upplýsingar um alla þjónustu og slíka þjónustu verður að tryggja, helst í samstarfi allra aðila.