



Aðgengisstefna Reykjavíkurborgar 2022-2030





Aðgengi er eitt af lykilhugtökunum þegar kemur að réttindum fatlaðs fólks og hefur hugtakið þróast í áranna rás. Nú er almennt fjallað um aðgengi sem ferli sem felst í því að aðlaga og skipuleggja starfsemi samfélagsins á þann hátt að fatlað fólk geti að fullu verið þátttakendur til jafns við aðra. Samfélagið sé þannig skipulagt í samræmi við hugmyndafræði algildrar hönnunar.

Margt hefur breyst frá því aðgengi var fyrst skilgreint og var þá fyrst og fremst hugsað út frá aðgengi að byggingum með römpum, lyftum og þess háttar. Nú er aðgengi mun víðar skilgreint og felur í sér aðgengi að þjónustu, menntun, atvinnu, upplýsingum og samgöngum svo eitthvað sé nefnt auk aðgengis að byggingum.

Aðgengisstefna Reykjavíkurborgar er heildstæð stefna um aðgengismál í víðum skilningi. Hún byggir á hugmyndafræði um algilda hönnun, bæði hvað varðar aðgengi að byggingum og borgarrýmum auk aðgengis að upplýsingum, þjónustu og stuðningi.



Tilgangur stefnunnar

Með gerð og framkvæmd aðgengisstefnu Reykjavíkurborgar setur borgin sér það markmið að vera aðgengileg borg fyrir alla íbúa og aðra sem hana heimsækja og búa við fjölbreyttar aðgengisþarfir.

Stefnan gildir til ársins 2030. Í stefnunni er sett fram framtíðarsýn ásamt þremur meginmarkmiðum og áherslum. Aðgerðaráætlun stefnunnar er í gildi frá samþykkt til loka árs 2024, en þá verður hún endurskoðuð.

Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa heldur utan um innleiðingu stefnunnar og aðgerðir tengdar henni í samráði við viðeigandi ráð og nefndir sem og tengiliði fagsviða Reykjavíkurborgar. Mismunandi verkefni eru á ábyrgð tilheyrandi fagsviða eftir málaflokkum. Aðgengis- og samráðsnefnd hefur eftirlit með að stefnunni og að aðgerðaáætluninni sé framfylgt.

Eftirfarandi níu atriði eru leiðarljós stefnunnar:

1. Að innleiða Samning Sameinuðu þjóðanna um **réttindi** fatlaðs fólks og hugmyndafræði um **sjálfstætt líf** og algilda hönnun.
2. Að **einfalt** sé fyrir borgarbúa að afla upplýsinga um rétt sinn til þjónustu.
3. Að borgin eigi **frumkvæði** að því að bjóða fólki þá þjónustu sem það á rétt á.
4. Að fólk upplifi öryggi og **þægilegt** aðgengi í mannvirkjum og innan borgarlandsins.
5. Að viðburðir borgarinnar séu fyrir öll og mæti **fjölbreyttum** þörfum.
6. Að umhverfi og þjónusta **geri ráð fyrir fjölbreyttri færni** og **ólíkum einstaklingum** en meginregla í allri þjónustu og umhverfi borgarinnar sé ein leið fyrir öll.
7. Að allir borgarbúar hafi **jafnan rétt** til þátttöku og **upplifi** sig sem hluta af samfélaginu.
8. Að allir íbúar fái nauðsynlegan **stuðning** til að geta sótt og nýtt þjónustu.
9. Að haft sé **samráð** við fatlað fólk og hagsmunasamtök varðandi öll málefni sem varða hagsmuni þess.



Stöðumat og helstu áskoranir



Fatlað fólk á Íslandi er fjölmennur og fjölbreyttur hópur. Fjöldi fólks býr við skerðingu sem hamlar þeim verulega vegna skorts á aðgengi af ýmsu tagi. Hér á landi þarf að huga sérstaklega að aðgengismálum eigi fatlað fólk að njóta almennrar þátttöku í samfélaginu til jafns við ófatlað fólk.

Algild hönnun er hugtak sem felur í sér að öll þjónusta sveitarfélagsins þ.m.t., húsnæði, skipulag á opnum svæðum, viðburðir, upplýsingar og stuðningur gangi út frá þeirri meginreglu hún gagnist öllum og að ekki sé þörf fyrir sértækar lausnir til að mæta aðgengisþörfum fólks nema í undantekningatilvikum og þá með rökstuðningi. Stafræn þjónusta og umbætur í þjónustu verða að gagnast öllum íbúum.

Þar sem Reykjavíkurborg veitir enn þjónustu í eldra húsnæði hindrar það oft á tíðum að viðunandi aðgengi sé tryggt. Í þeim tilfellum þar sem umbótum verður ekki viðkomið með góðu móti þarf að taka afstöðu til þess með hvaða hætti sé hægt að veita borgarbúum þjónustu í húsnæðinu.



Framtíðarsýn



Reykjavíkurborg er í fararbroddi hvað varðar viðhorfsbreytingu gagnvart fötluðu fólki og aðgengispörfum þess.

Þjónusta Reykjavíkurborgar ásamt húsnæði, skipulögðum opnum svæðum, viðburðum, upplýsingum og stuðningi er aðgengileg öllum borgarbúum óháð fjölbreyttum aðgengispörfum þeirra.

Fatlað fólk geti borið sig eftir þjónustu og nýtt hana ásamt því að afla sér upplýsinga um rétt sinn með þá meginreglu að takmarka skal sérlausnir fyrir einstaka hópa en miða við að öll geti nýtt sér þjónustuna.

Reykjavíkurborg tryggir þjónustu gagnvart hópum sem þurfa á stuðningi að halda við athafnir daglegs lífs.



Meginmarkmið

Aðgengisstefna Reykjavíkurborgar byggir á **þremur meginmarkmiðum**. Hvert og eitt þeirra á að stuðla að umbótum á sviði aðgengismála sem styðji við framtíðarsýn stefnunnar. Á grunni hvers meginmarkmiðs eru mótaðar áherslur og aðgerðir.



Meginmarkmiðin eru eftirfarandi:

- 1. Húsnæði með starfsemi á vegum Reykjavíkurborgar sé aðgengilegt öllum.**
- 2. Skipulagt borgarland styðji við fjölbreyttar þarfir og öll komist leiðar sinnar óháð samgöngumáta.**
- 3. Þjónusta og viðburðir á vegum borgarinnar mæti þörfum ólíkra hópa.**



Áherslur

Eftirfarandi áherslur lýsa nánar þeim sjónarmiðum sem koma fram í meginmarkmiðum. Á grunni eftirfarandi stefnumarkandi áherslna eru mótuð mælanleg markmið og aðgerðir.



1. Húsnæði með starfsemi á vegum Reykjavíkurborgar sé aðgengilegt öllum



1. Við nýbyggingar og allar framkvæmdir skal tryggja aðgengi fyrir öll á grunni algildrar hönnunar.
2. Bæta skal aðgengi að eldra húsnæði sem borgin á eða leigir undir starfsemi sína með skipulögðum hætti.
3. Merkingar og upplýsingagjöf um aðgengi innan húsnæðis á vegum borgarinnar sé skýr fyrir þá sem þangað sækja.
4. Upplýsingar um aðgengi að mannvirkjum Reykjavíkurborgar verði bættar og miðlað á skipulagðan hátt.
5. Starfsfólk Reykjavíkurborgar fái viðeigandi fræðslu til að geta veitt íbúum þjónustu óháð aðgengispörfum þeirra.



2. Borgarland styðji við fjölbreyttar þarfir og allir íbúar komist leiðar sinnar óháð samgöngumáta



1. Fólk með ólíka færni og fötlun geti komist leiðar sinnar án þess að þörf sé fyrir sérlausnir.
2. Almenningsamgöngur og aðkoma að þeim mæti þörfum hópa með ólíka færni og fötlun.
3. Einkaaðilar verði hvattir til að gæta að umhverfi og aðgengi til að mæta fjölbreyttum þörfum ólíkra hópa.
4. Aðgengi fyrir öll á framkvæmdasvæðum verði tryggt með römpum og góðri upplýsingagjöf.
5. Bílastæði fyrir notendur stæðiskorta hreyfihamlaðs fólks (P-merkja) séu þekkt, sýnileg og aðgengileg.



3. Þjónusta og viðburðir á vegum borgarinnar mæti þörfum ólíkra hópa

1. Upplýsingagjöf á vefsíðum Reykjavíkurborgar uppfylli alþjóðlega staðla og viðmið um aðgengi, þ.á m. vefaðgengistilskipun ESB.
2. Upplýsingar um þjónustu séu aðgengilegar og einfaldar.
3. Ætíð sé gætt að aðgengi á skipulögðum viðburðum á vegum borgarinnar og stuðningur sé til staðar.
4. Aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar sé beitt við umbreytingu á þjónustu og aðgengi allra tryggt að stafrænni þjónustu.
5. Starfsfólk Reykjavíkurborgar sé upplýst og meðvitað um fjölbreyttar aðgengis- og stuðningsþarfir íbúa.





Aðgerðaáætlun með aðgengisstefnu 2022 - 2024

Hér á eftir fer aðgerðaáætlun með aðgengisstefnu Reykjavíkurborgar til ársins 2024 en þá verður hún endurskoðuð í samstarfi aðgengis- og samráðsnefndar í málefnum fatlaðs fólks og starfsfólks nefndarinnar. Áhersla er lögð á að við útfærslu aðgerða verði ávallt haft samráð við aðgengis- og samráðsnefnd borgarinnar í málefnum fatlaðs fólks og eftir atvikum hagsmunasamtök fatlaðs fólks.

1. Aðgengi að húsnæði

Meginmarkmið: Allt húsnæði í eigu Reykjavíkurborgar og/eða sem Reykjavíkurborg leigir undir starfsemi verði aðgengilegt fólki með fjölbreyttar aðgengisparfir. Aðkoma sé einnig með þeim hætti að aðgengi sé tryggt óháð samgöngumáta fólks.

Aðgerð 1.1: Unnið verði úr fyrirbyggjandi aðgengisúttektum á húsnæði borgarinnar.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið í samráði við aðgengis- og samráðsnefnd.

Aðgerð 1.2: Að forgangsraða leikskólum og grunnskólum í hverju hverfi borgarinnar sem yrðu gerðir fullkomlega aðgengilegir fötluðum nemendum með fjölbreyttar aðgengisparfir.

Markmið 1.2: 2-5 leikskólar aðgengilegir öllum í lok árs 2023. 2-5 grunnskólar aðgengilegir öllum í lok árs 2023.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið ásamt skóla- og frístundasviði og mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu.

Aðgerð 1.3: Við endurnýjun grunn- og leikskólalóða sé tryggt að hönnun og breytingar uppfylli hugmyndafræði algildrar hönnunar. Leitast sé við að bjóða upp á leiktæki sem henta sem flestum hópum óháð aldri, fötlun og færni.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið í samráði við skóla- og frístundasvið og aðgengis- og samráðsnefnd.



Aðgerðaáætlun með aðgengisstefnu 2022 - 2024

1. Aðgengi að húsnæði frh.

Aðgerð 1.4: Tryggja að nýframkvæmdir og stærri viðhaldsverkefni berist aðgengis- og samráðsnefnd til umsagnar. Til dæmis með kynningu á hlutverki nefndarinnar á Workplace og víðar.

Ábyrgð: Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa, umhverfis- og skipulagssvið og velferðarsvið.

Aðgerð 1.5: Merkingar á punktalettri verði settar upp við aðalinnganga og í lyftum í húsnæði á vegum Reykjavíkurborgar þar sem almenningur sækir þjónustu.

Markmið 1.5: Úttekt verði framkvæmd árlega á 15-20 byggingum og farið í viðeigandi úrbætur.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið í samstarfi við þjónustu – og nýsköpunarsvið og aðgengis- og samráðsnefnd.

Aðgerð 1.6: Talgervlar verði settir í allar lyftur í húsnæði þar sem Reykjavíkurborg er með starfsemi.

Markmið 1.6: Talgervlar settir upp árlega í 10-15 byggingum.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið í samráði við aðgengis- og samráðsnefnd.

Aðgerð 1.7: Tryggja að unnið sé eftir gátlistum umhverfis- og skipulagssviðs um aðgengismál þegar unnið er að framkvæmdum á húsnæði og útisvæðum á vegum Reykjavíkurborgar.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið.



Aðgerðaáætlun með aðgengisstefnu 2022 - 2024

1. Aðgengi að húsnæði frh.

Aðgerð 1.8. Setja upp hljóðrænt og sjónrænt tilkynningakerfi í þjónustuverum borgarinnar og annars staðar þar sem fólk þarf að sækja þjónustu og notast er við númerakerfi.

Markmið 1.8: Öll þjónustuver borgarinnar hafi hljóðrænt og sjónrænt tilkynningakerfi í árslok 2024.

Ábyrgð: Þjónustu- og nýsköpunarsvið og umhverfis- og skipulagssvið.

Aðgerð 1.9. Vinna að uppsetningu sjónrænna brunakerfa í húsnæði á vegum Reykjavíkurborgar. Blickljós fari þannig í gang á lykilstaðsetningum svo að fólk með heyrnarskerðingu verði vart við brunaviðvaranir.

Markmið 1.9: Sjónræn brunakerfi séu sett upp í 10-15 byggingum árlega.

Ábyrgð: Þjónustu- og nýsköpunarsvið og umhverfis- og skipulagssvið.

Aðgerð 1.10. Vinna að uppsetningu sjónrænna merkinga á tröppunefum í gönguleiðum innanhúss í húsnæði borgarinnar.

Markmið 1.10: Uppsetning sé á gönguleiðum í um 10-15 byggingum árlega.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið í samráði við aðgengis- og samráðsnefnd.

Aðgerð 1.11. Greind verði þörf á úrbótum á setsvæðum í húsnæði borgarinnar þar sem almenningur sækir þjónustu, með það að markmiði að mæta aðgengispörfum fólks með hreyfihömlun, gigtveikra o.fl. hópa.

Ábyrgð: Þjónustu- og nýsköpunarsvið í samráði við umhverfis- og skipulagssvið og aðgengis- og samráðsnefnd.



Aðgerðaáætlun með aðgengisstefnu 2022 - 2024

2. Aðgengi að borgarlandi

Meginmarkmið: Borgarland styðji við fjölbreyttar þarfir og að allir íbúar komast leiðar sinnar óháð samgöngumáta.

Aðgerð 2.1: Öll gönguljós í Reykjavík séu með hljóði og skynjara auk þess sem staðsetning nauðsynlegra hnappa sé hugsuð út frá aðgengi.

Markmið 2.1: Hlutfall slíkra gönguljósa í Reykjavík verði 70% fyrir lok árs 2024.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið.

Aðgerð 2.2: Aðgengis- og samráðsnefnd fái til umsagnar staðsetningar á P-merktum bílastæðum í borgarlandinu.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið

Aðgerð 2.3: Að tryggja að lágmarki árlegt samtal milli skrifstofu reksturs og umhirðu og aðgengis- og samráðsnefndar vegna forgangsröðunar vetrarþjónustu í Reykjavík. Áhersla verði lögð á að tryggja forgang í vetrarþjónustu við staði þar sem vitað er að fatlað fólk býr eða starfar, svo sem við íbúðakjarna eða starfsstaði sem sérstaklega eru ætlaðir fötluðu fólki.

Ábyrgð: Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa og umhverfis- og skipulagssvið.

Aðgerð 2.4: Við endurnýjun opinna leiksvæða sé tryggt að hönnun og breytingar uppfylli hugmyndafræði algildrar hönnunar. Leitast sé við að bjóða upp á leiktæki sem henta sem flestum hópum óháð aldri, fötlun og færni.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið í samráði við aðgengis- og samráðsnefnd.



Aðgerðaáætlun með aðgengisstefnu 2022 - 2024

2. Aðgengi að borgarlandi frh.

Aðgerð 2.5: Haldið verði áfram vinnu við aðgengisúrbætur við biðstöðvar út frá úttekt sem gerð var á ástandi biðstöðva Strætó árið 2020.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið.

Aðgerð 2.6. Greind verði þörf á úrbótum á setsvæðum í borgarlandinu með það að markmiði að mæta aðgengisþörfum fólks með hreyfihömlun, gigtveikra o.fl. hópa.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið í samráði við aðgengis- og samráðsnefnd.

Aðgerð 2.7. Rýndar verði helstu ástæður þess að aðgengi á framkvæmdasvæðum sé oft á tíðum ábótavant og tillögur verði gerðar tillögur að úrbótum.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið í samráði við aðgengis- og samráðsnefnd.

Aðgerð 2.8. P-merkt stæði í borgarlandinu verði kortlögð og merkt inn á stafrænt götukort ja.is eða Google.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið og þjónustu- og nýsköpunarsvið.



Aðgerðaáætlun með aðgengisstefnu 2022 - 2024

3. Aðgengi að þjónustu og viðburðum

Meginmarkmið: Þjónusta Reykjavíkurborgar og viðburðir á vegum borgarinnar séu aðgengilegir öllum.

Aðgerð 3.1: Upplýsingar um þjónustu Reykjavíkurborgar séu aðgengilegar fyrir fatlað fólk með mismunandi aðgengisþarfir. Tryggt verði að vefur Reykjavíkurborgar standist aðgengiskröfur t.d. með tilliti til notkunar á talgervlum.

Markmið 3.1: 90% vefsíðna standist aðgengispróf í reglubundnum 3-4 stikkprufum á ári.

Ábyrgð: Þjónustu- og nýsköpunarsvið.

Aðgerð 3.2: Gefnir séu út gátlistar um aðgengismál á viðburðum sem berist sviðum og starfsstöðum borgarinnar og tryggt að unnið sé eftir þeim.

Ábyrgð: Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa í samstarfi við velferðarsvið, umhverfis- og skipulagssvið og þjónustu- og nýsköpunarsvið.

Aðgerð 3.3: Skipulagning stærri viðburða í borginni sem fela í sér lokanir gatna og verulegt inngrip í leiðakerfi almenningsamgangna fari fram í samráði við aðgengis- og samráðsnefnd borgarinnar og eftir atvikum einnig önnur hagsmunasamtök fatlaðs fólks.

Ábyrgð: Menningar- og ferðamálasvið.

Aðgerð 3.4: Við gerð stafrænna lausna á þjónustu Reykjavíkurborgar sé haft samráð við notendur þjónustunnar og aðgengis- og samráðsnefnd í málefnum fatlaðs fólks.

Markmið 3.4: Kannað sé við framkvæmd verkefna reglubundið hvort notendasamráð hafi átt sér stað.

Ábyrgð: Þjónustu- og nýsköpunarsvið í samstarfi við viðeigandi svið og skrifstofur hverju sinni.



Aðgerðaáætlun með aðgengisstefnu 2022 - 2024

3. Aðgengi að þjónustu og viðburðum frh.

Aðgerð 3.5: Stjórnendur og starfsfólk borgarinnar fái fræðslu um frumkvæðisskyldu starfsfólks gagnvart fötluðu fólki sem notar þjónustu borgarinnar, sbr. 32. gr. laga um málefni fatlaðs fólks með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018.

Ábyrgð: Mannauðs- og starfsumhverfissvið ásamt mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu og velferðarsviði.



Aðgerðaáætlun með aðgengisstefnu 2022 - 2024

4. Aðrar aðgerðir

4.1. Að veita aðgengisviðurkenningu Reykjavíkurborgar árlega til aðila sem hafa staðið vel að aðgengismálum og/eða barist fyrir bættu aðgengi með eftirtektarverðum hætti.

Ábyrgð: Aðgengis- og samráðsnefnd Reykjavíkurborgar og mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa.

4.2. Ráðinn verði aðgengisfulltrúi í eitt stöðugildi sem hafi það hlutverk að tryggja framgang aðgerðaáætlunarinnar. Aðgengisfulltrúi muni jafnframt sitja fundi aðgengis- og samráðsnefndar.

Ábyrgð: Umhverfis- og skipulagssvið og mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa.

4.3. Aðgerðir sem framkvæmdar eru í aðgerðaáætlun verði kynntar fyrir starfsfólki borgarinnar og borgarbúum, t.d. með tilkynningum á Workplace og fréttatilkynningum.

Ábyrgð: Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa og aðgengis- og samráðsnefnd.



Viðauki með aðgengisstefnu Reykjavíkurborgar

Tengsl við aðra stefnumörkun innan og utan Reykjavíkurborgar

Aðgengisstefnan tekur jafnframt mið af stefnu Reykjavíkurborgar um aðgengismál frá árinu 2004, sem fellur úr gildi við við samþykkt þessarar stefnu.

Aðgengisstefnan hefur að leiðarljósi samning Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks. Auk þess tekur stefnan mið af eftirfarandi stefnum, lögum, reglugerðum og markmiðum.

Í **4. heimsmarkmiði Sameinuðu þjóðanna segir** að eigi síðar en árið 2030 hafi kynjamismunun í menntakerfinu verið afnumin og jafn aðgangur að námi á öllum stigum tryggður og starfsþjálfun fyrir fólk í viðkvæmri stöðu, þar á meðal fyrir fatlað fólk, frumbyggja og börn sem búa við erfiðar aðstæður.

Í **10. heimsmarkmiði Sameinuðu þjóðanna** er fjallað um aukinn jöfnuð. Í grein 10.2. segir að eigi síðar en 2030 verði öllum gert kleift að taka þátt í félagslífi og hafa afskipti af efnahagsmálum og stjórnámálum án tillits til aldurs, kyns, fötlunar, kynþáttar, þjóðernis, uppruna, trúarbragða, efnahags eða annarrar stöðu.

Í **11. heimsmarkmiðinu** sem snýr að sjálfbærum borgum og samfélögum segir að eigi síðar en 2030 verði græn svæði gerð örugg og aðgengileg fyrir almenning, einkum konur og börn, eldra fólk og fatlað fólk.

Í **9. gr. Samnings Sameinuðu þjóðanna um réttindi fatlaðs fólks** segir að aðildarríki samningsins skuli gera viðeigandi ráðstafanir í því skyni að gera fötluðu fólki kleift að lifa sjálfstæðu lífi og taka fullan þátt á öllum sviðum samfélagsins. Ráðstafanir miða að því að tryggja fötluðu fólki aðgang til jafns við aðra að efnislegu umhverfi, að samgöngum, að upplýsingum og samskiptum, þar með talið upplýsinga- og samskiptatækni og þjónustu sem veitt er almenningi.



Viðauki framhald.

Í **byggingareglugerð nr. 112/2012** með áorðnum breytingum er fjallað um algilda hönnun. Segir þar að ávallt skuli leitast við að beita algildri hönnun þannig að byggingar og lóðir þeirra séu aðgengilegar öllum án sérstakrar aðstoðar. Í grein 6.1.3. er greint frá því hvaða byggingar ásamt aðkomu að þeim skuli hanna á grundvelli algildrar hönnunar. Er þar fjallað um byggingar sem ætlaðar eru almenningi, t.d. opinberar stofnanir og skrifstofuhús, sundlaugar og íþróttamiðstöðvar. Einnig á greinin við um skólabyggingar og frístundaheimili, húsnæði sem ætlað er eldri borgurum og fötluðu fólki.

Í **mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar** kemur fram að framlag fatlaðs fólks til velsældar og fjölbreytni borgarsamfélagsins sé verðmætt. Virk þátttaka fatlaðs fólks í samfélaginu eru grundvallarmannréttindi og koma öllum til góða. Þegar þjónusta er skipulögð skal hún taka mið af ólíkum þörfum hópa fatlaðs fólks af öllum kynjum. Opinberar byggingar eiga að vera aðgengilegar fyrir alla, óháð fötlun, samanber lög um málefni fatlaðs fólks nr. 59/1992.

Í **þjónustustefnu Reykjavíkurborgar** kemur fram í einu af leiðarljósum stefnunnar að veitt sé aðgengileg þjónusta, sem taki mið af þörfum notenda hverju sinni. Lögð sé áhersla á að fólk geti auðveldlega fundið þjónustuna og nýtt sér hana án utanaðkomandi aðstoðar. Þetta eigi við um alla þjónustu borgarinnar, bæði stafrænt viðmót og þjónustu í eigin persónu.

Í **velferðarstefnu Reykjavíkurborgar** er fjallað um nálægð og aðgengileika.

Í kafla 2.1. segir að útfæra eigi breytingar á þjónustunni. Útfæra eigi hvernig auka megi aðgengi, viðbragðssnerpu og einfaldleika í velferðarþjónustu.

Í kafla 2.2 segir að efla eigi notkun stafrænna lausna. Auka eigi nýtingu stafrænna lausna með það að markmiði að bæta upplifun notenda, einfalda innri ferla og nýta gögn í þágu notenda þjónustunnar. Mikilvægt sé að koma á tengingum við kerfi samstarfsaðila, innan sem utan borgarinnar. Samhliða því skuli tryggja gott aðgengi að þjónustunni fyrir fólk sem einhverra hluta vegna getur ekki nýtt sér stafrænar lausnir.

Í kafla 2.3. segir jafnframt að nota skuli vandað, skýrt og auðskilið mál.



Viðauki framhald.

Í **menntastefnu Reykjavíkurborgar** til ársins 2030 segir meðal annars að það sé mikilvægt verkefni að tryggja jöfn tækifæri og aðgang barna að fjölbreyttu námi og starfi sem er í samræmi við áhuga þeirra og hæfileika. Jafnframt segir að tryggja þurfi að húsnæði og aðstaða til skóla- og frístundastarfs veiti fullnægjandi umgjörð um metnaðarfullt starf og stuðli að heilbrigði og vellíðan barna og starfsmanna.

Í **stefnu Reykjavíkurborgar í málefnum lista og menningar**, sem ber heitið List og menning í Reykjavík 2030, er sett fram það markmið að menningarlíf borgarinnar eigi að standa öllum opið þannig að hver og einn skynji hlutdeild sína í menningarlífinu, geti tekið þátt í því á eigin forsendum og öll hafi jafnt aðgengi.

Í **upplýsingastefnu Reykjavíkurborgar** segir að upplýsingar frá Reykjavíkurborg skuli vera áreiðanlegar, traustar og aðgengilegar. Í stefnunni er fjallað um notendamiðað aðgengi. Taka skal mið af því að borgarbúar hafa ólíkar þarfir fyrir upplýsingar og framsetningu þeirra. Upplýsingar eiga að vera skýrt settar fram og notast á við viðurkennda aðgengisstaðla í upplýsingagjöf, sérstaklega fyrir íbúa með sérþarfir.

Í **málstefnu Reykjavíkurborgar** kemur fram að í rafrænni þjónustu borgarinnar skuli allt mál vera skýrt og auðskiljanlegt þannig að borgarbúar geti hæglega hagnýtt sér hana og lokið erindum sínum. Viðmót og aðgengi skuli vera í samræmi við alþjóðlega staðla um upplýsingamiðlun til fólks með sérþarfir og fötlun. Markmiðið er að gera allt efni á vef borgarinnar aðgengilegt með helstu hjálpartækjum, svo sem skjálesurum og talgervlum. Reykjavíkurborg skuli sjá til þess að þeir sem þurfa geti fengið allar grunnupplýsingar um þjónustu og aðra starfsemi og á íslensku táknmáli, svo sem með táknmálsviðmóti á vef og með þjónustu táknmálstúlks, sbr. lög um stöðu íslenskrar tungu og íslensks táknmáls 13. gr. Leitast skal við að lykilmerkingar á þjónustustöðum borgarinnar, s.s. í og við lyftur og aðalinnganga, séu jafnframt á punktalettri svo blindir og sjónskertir rati þar um.



Viðauki framhald

Í **Lýðræðisstefnu Reykjavíkurborgar** er miðað að því að efla lýðræðislega þátttöku borgarbúa og formgera enn frekar möguleika íbúa til þess að hafa áhrif á málefni sem þá varða. Horft er sérstaklega til þess að þær leiðir sem borgin notar til þess að eiga í samskiptum séu þannig úr garði gerðar að allir hópar samfélagsins hafi jöfn tækifæri til aðkomu að ákvarðanatöku.

Í **Græna planinu**, sóknaráætlun Reykjavíkurborgar til 2030 segir í kafla 6.1. að bæta skuli aðgengi fyrir fatlað fólk í víðum skilningi að borgarlandi, húsnæði, þjónustu og upplýsingum. Í kafla 6.2. segir að þjónusta verði samþætt og gerð einfaldari og aðgengilegri út frá þörfum notenda og íbúa. Í kafla 6.3. er fjallað um samtal og þátttöku íbúa. Stafræn umbreyting borgarinnar auðveldi aðgengi að upplýsingum til allra hópa og gefi þeim rödd. Gagnvirkt samtal sé milli Reykjavíkurborgar og íbúa og þess sérstaklega gætt að ná til fólks með fjölbreyttan tungumála- og menningarbakgrunn og viðkvæma og jaðarsetta hópa. Tryggja aðgengi allra borgarbúa að kosningum með tilliti til aðgengis og að efni sé auðskilið.

Við samþykkt aðgengisstefnu skal í framhaldi öll stefnumótun borgarinnar endurspegla inntak hennar.



Reykjavík