



Reykjavík, 12. desember 2017
R17060134
250

Borgarráð

Skil stýrihóps um mótun stefnu í málefnum innflytjenda, hælisleitenda og flóttafólks

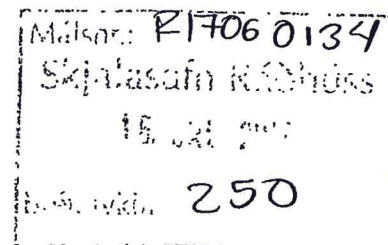
Lögð er fram til kynningar skýrsla stýrihóps um mótun stefnu í málefnum innflytjenda, hælisleitenda og flóttafólks.



Sigurður Björn Blöndal
e.u.

Hjálagt:

Skýrsla stýrihóps um mótun stefnu í málefnum innflytjenda, hælisleitenda og flóttafólks, dag. sept. 2017: Stefna Reykjavíkurborgar í málefnum innflytjenda, flóttafólks og umsækjenda um alþjóðlega vernd.



STEFNA REYKJAVÍKURBORGAR Í MÁLEFNUM INNFLYTJENDA, FLÓTTAFÓLKS OG UMSÆKJENDA UM ALÞJÓÐLEGA VERND

2018-2022



september 2017

Efnisyfirlit

INNGANGUR.....	2
STEFNA REYKJAVÍKURBORGAR.....	4
I. REYKJAVÍKURBORG SEM STJÓRNVALD	4
II. REYKJAVÍKURBORG SEM ATVINNUREKANDI.....	4
III. REYKJAVÍKURBORG SEM MIÐSTÖÐ ÞJÓNUSTU	5
IV. REYKJAVÍKURBORG SEM SAMSTARFSaðILI OG VERKKAUPI	5
AÐGERÐIR REYKJAVÍKURBORGAR	7
I. REYKJAVÍKURBORG SEM STJÓRNVALD	7
II. REYKJAVÍKURBORG SEM ATVINNUREKANDI.....	8
III. REYKJAVÍKURBORG SEM MIÐSTÖÐ ÞJÓNUSTU	10
IV. REYKJAVÍKURBORG SEM SAMSTARFSaðILI OG VERKKAUPI	12
VIÐAUKAR.....	15
SKILGREINING HUGTAKA.....	15
SÉRSTAÐA INNFLYTJENDA SEM STARFSMANNA OG ÞJÓNUSTUÞEGA.....	16
VIÐMÆLENDUR OG UMSAGNARAÐILAR.....	17
GÖGN SEM HÖFÐ VORU TIL HLIÐSJÓNAR.....	18
LÖG OG ALÞJÓÐASAMNINGAR SEM LÖGÐ VORU TIL GRUNDVALLAR.....	19

INNGANGUR

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

Stýrihópurinn fékk það hlutverk að marka heildstæða stefnu og aðgerðaáætlun í málefnum innflytjenda og flóttafólks, þar með talinna umsækjenda um alþjóðlega vernd. Þannig myndi Reykjavíkurborg lýsa yfir vilja sínum til að vinna að fjölmeningarlegri þátttöku sem hluta af skuldbindingum sínum sem fjölmeningarleg borg innan verkefnisins „Intercultural Cities“.

Í vinnu sinni bar stýrihópnum að taka mið af stefnumótun og aðgerðaáætlun í málefnum innflytjenda sem í gildi var á árunum 2009 – 2012 hjá Reykjavíkurborg og annari stefnumótun í málaflokknum sem unnin hefur verið á einstökum sviðum borgarinnar. Sérstaklega bar að huga að verkaskiptingu ríkis og sveitarfélaga í þjónustu við innflytjendur og flóttafólk auk þess að skoða ólíkar þarfir einstaklinga sem hingað koma á mismunandi forsendum og stöðu þeirra sem jaðarsettra hópa.

Einnig bar að hafa til hliðsjónar skýrslur og rannsóknir sem gerðar hafa verið á þjónustu við hópana. Lista yfir helstu gögn sem höfð voru til hliðsjónar er að finna í viðauka. Drög að stefnu og aðgerðum voru send til umsagnar innan borgarinnar og utan. Barst mikið af gagnlegum athugasemdum sem nýttar voru til að bæta lokaafurðina.

Helstu verkefni stýrihópsins voru að:

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

Stefnan og aðgerðaáætlunin byggir á lögum um málefni innflytjenda nr. 116/2002, lögum um útlendinga nr. 80/2016, mannréttindayfirlýsingu Sameinuð þjóðanna, alþjóðasamningi um afnám alls kynþáttamisréttis, samningi um réttarstöðu flóttamanna, samningi Sameinuðu þjóðanna um réttindi barnsins og mannréttindasáttmála Evrópu.

Við vinnu stýrihópsins var fjórþætt hlutverk Reykjavíkurborgar, eins og það kemur fram í mannréttindastefnu hennar, haft til grundvallar. Það er Reykjavíkurborg sem stjórnvald, atvinnurekandi, miðstöð þjónustu og samstarfsaðili og verkkaupi. Stefna í málefnum innflytjenda og flóttamanna er sett fram á þessum fjórum sviðum og síðan aðgerðir sem stuðli að því að stefnunni sé framfylgt. Hjá starfseiningum Reykjavíkurborgar er mikið og gott starf unnið á hverjum degi sem

varðar innflytjendur. Það góða starf sem fest hefur sig í sessi innan borgarinnar er ekki rakið hér heldur er lögð áhersla á að á öllum sviðum og í öllu samhengi sé stuðlað að þátttöku innflytjenda, framlagi þeirra til borgarsamfélagsins og hugað að þörfum þeirra.

Skilgreining helstu hugtaka sem notuð eru í stefnunni má finna í viðauka, en hér er hugtakið innflytjandi notað yfir hvern þann íbúa sem fæddur er erlendis og nær því líka yfir flóttamenn, en ef verið er að fjalla um eitthvað sem á einungis við flóttamenn eru þeir nefndir sérstaklega. En þessi hugtök ná ekki yfir umsækjendur um alþjóðlega vernd, þótt sumir þeirra fái síðar stöðu flóttamanns og verði innflytjendur.

STEFNA REYKJAVÍKURBORGAR

Reykjavík á að vera borg þar sem allir íbúar geta notið sín til fulls og tekið virkan þátt í samfélaginu óháð uppruna. Við viljum skapa samfélag án aðgreiningar þar sem allir fá tækifæri til að leggja sitt af mörkum og hafa jafnan aðgang að öllu því sem borgin hefur að bjóða. Innflytjendur eru auðlind og mikilvægur hluti af reykvísku borgarsamfélagi. Það lýsir sér í því að þeim er ekki vísað aðra leið til þátttöku eða í þjónustu en öðrum borgarbúum. Öll starfsemi borgarinnar skal standa innflytjendum jafn opin og öðrum, en til að svo sé þarf að taka tillit til sérþarfa sem sumir innflytjendur hafa til lengri eða skemmri tíma. Í því skyni getur verið nauðsynlegt að bjóða þjónustu sem er sérstaklega miðuð að þörfum innflytjenda. Innflytjendur eru ekki einsleitur hópur og eru íbúar borgarinnar, starfsmenn og nýta margvíslega þjónustu hennar. Málefni innflytjenda tengjast allri starfssemi borgarinnar.

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

Reykjavíkurborg leggur áherslu á að taka vel á móti öllum nýjum íbúum. Það á sérstaklega við um flóttafólk sem sest að í Reykjavík. Mikilvægt er að tryggja farsæla móttökujónustu og stuðla að velferð viðkomandi einstaklings og fjölskyldu og aðstoð við félagslega þátttöku. Þarfir einstaklinga fyrir þjónustu taka breytingum með tímanum. Einstaklingar með stöðu flóttamanns þurfa mikla og sérhæfða þjónustu til að byrja með, en þegar fram líður þurfa þeir sömu þjónustu og aðrir innflytjendur. Reykjavíkurborg þjónustar tiltekinn fjölda umsækjenda um alþjóðlega vernd samkvæmt samningi við ríkið. Umsækjendur um alþjóðlega vernd eru ákaflega viðkvæmur hópur, enda búa þeir við algera óvissu, og þarf þjónustan að koma til móts við það.

I. REYKJAVÍKURBORG SEM STJÓRNVALD

Allir íbúar Reykjavíkur eiga rétt á sanngjarnri og réttlátri málsmeðferð óháð uppruna. Leitað er eftir sjónarmiðum hagsmunaaðila og fagaðila við stefnumótun og ákvarðanatöku. Ætíð er haft í huga og tekið tillit til þess við alla stefnumótun að hluti borgarbúa talar ekki íslensku eða hefur mikla þekkingu á skipulagi og þjónustu borgarinnar. Reykjavíkurborg stuðlar að aukinni þátttöku innflytjenda í lýðræðislegri ákvarðanatöku almennt og vinnur að því að upplýsa borgarbúa um kosningarétt sinn í borgarstjórnarkosningum. Þá stuðlar Reykjavíkurborg markvisst að aukinni þátttöku innflytjenda í málefnum borgarinnar svo sem í borgarstjórnarkosningum, íbúakosningum, á íbúafundum, í skólasamstarfi og þegar óskað er eftir hugmyndum og athugasemdum frá íbúum.

II. REYKJAVÍKURBORG SEM ATVINNUREKANDI

Sem atvinnurekandi leggur Reykjavíkurborg áherslu á að skapa gott starfsumhverfi þar sem starfsmönnum líður vel, þeir fá tækifæri til að nýta hæfileika sína og vaxa í starfi. Stjórnendur starfsstaða eru leiðandi í mótun faglegra vinnubragða og menningarnæmni í samskiptum. Með þjálfun og fræðslu er starfsfólk gert betur í stakk búið til að þjónusta innflytjendur og sérstök áhersla er lögð á að nýta þekkingu og reynslu innflytjenda í hópi starfsmanna. Innflytjendur fá stuðning til að auka þekkingu sína í þeim tilgangi að fá framgang í starfi. Til þess að þjóna fjölmennigarlegu

samfélagi hefur Reykjavíkurborg fólk af ólíkum uppruna í röðum starfsfólks. Þekking og menntun innflytjenda er metin að verðleikum. Fólk með fjölbreytta tungumálakunnáttu er ráðið til starfa og innflytjendur eru í fjölbreyttum störfum hjá borginni, þar með talið áhrifastöðum.

III. REYKJAVÍKURBORG SEM MIÐSTÖÐ ÞJÓNUSTU

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

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

Innflytjendur leita gjarnan til borgarinnar varðandi atriði sem eru ekki á verksviði hennar. Aldrei skal vísa fólki frá vegna þess að fyrirspurn þess snerti ekki verksvið borgarinnar. Starfsmenn þurfa í slíkum tilvikum bæði að uppfylla leiðbeiningaskyldu sína samkvæmt stjórnsýslulögum og veita leiðbeiningar um úrlausn. Sérstök áhersla er á börn innflytjenda þannig að þau og foreldrar þeirra fái þann stuðning sem þau þurfa í skóla- og frístundastarfi. Mikilvægt er að fjölga þeim nemendum með annað móðurmál en íslensku sem standast námsmarkmið við lok grunnskóla.

Hafa þarf í huga að flóttafólk hefur oft búið við fjölbættan vanda til lengri eða skemmri tíma. Sú þjónusta sem Reykjavíkurborg veitir s.s. á þjónustumiðstöðvum, í annarri framlínuþjónustu og í skóla- og frístundastarfi þarf að taka mið af þessari þjónustuþörf flóttamanna. Þjónusta við umsækjendur um alþjóðlega vernd er sérstaklega vandasöm og mikilvægt að byggja upp þekkingu og reynslu innan þjónustumiðstöðva og í skóla- og frístundastarfi á þessu sviði. Huga þarf sérstaklega að þörfum barna og barnafjölskyldna meðal flóttafólks og umsækjenda um alþjóðlega vernd.

IV. REYKJAVÍKURBORG SEM SAMSTARFSADILI OG VERKKAUPI

Reykjavíkurborg á í öllu samstarfi frumkvæði að því að áhersla sé lögð á mannréttindi og þarfir innflytjenda. Við verkkaup eru mannréttindi til hliðsjónar og gerð krafa til verksala um virðingu fyrir mannréttindum sem og öðrum réttindum.

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

Starfsemi frjálsra félagasamtaka er mikilvæg fyrir borgarbúa og mótun borgarmenningar og því skal hlúð að grasrótinni. Húsnæði borgarinnar er gert aðgengilegra fyrir félagasamtök, þar með talið

samtök innflytjenda. Á þann hátt styður Reykjavíkurborg við mikilvæga starfsemi og skapar vettvang fyrir þátttöku og samskipti.

AÐGERÐIR REYKJAVÍKURBORGAR

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

I. REYKJAVÍKURBORG SEM STJÓRNVALD

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

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Mannréttindaráð**

Ábyrgð: **Forsætisnefnd**

I.2. Skipa skal starfshóp til að greina skörun verkefna mismunandi sviða og skrifstofa borgarinnar varðandi þjónustu við innflytjendur. Sérstaklega þarf að skýra skörun verkefna milli velferðarsviðs og mannréttindaskrifstofu annarsvegar og velferðarsviðs og skóla- og frístundasviðs hinsvegar. Skilgreina skal hvernig þekking og ábyrgð á málefnum innflytjenda og flóttafólks dreifist á öll svið sem og ráð og nefndir borgarinnar. Við gerð starfsáætlana skal taka tillit til innflytjenda.

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Mannréttindaskrifstofa, velferðarsvið og skóla- og frístundasvið**

Ábyrgð: **Borgarritari**

I.3. Skipaður verði starfshópur sem hafi það hlutverk að taka saman niðurstöður rannsókna síðastliðinna ára um börn innflytjenda, líðan þeirra, einelti, neyslu, þátttöku í íþróttum og félagsstarfi, nám eftir skólaskyldu og fleira. Hópurinn leggi fram tillögur að aðgerðum til að bæta stöðu þessa hóps.

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Velferðarsvið, skóla- og frístundasvið og íþrótt- og tómstundasvið**

Ábyrgð: **Borgarritari**

I.4. Móta skal heildstæða stefnu í túlka- og þýðingamálum, hvenær skal túlka, og hvað og hvernig skal þýða. Þar skal gera heildstæða stefnumótun varðandi hvað skal þýða og á hvaða tungumál. Byggt verði á skýrslu starfshóps um túlka- og þýðingþjónustu Reykjavíkurborgar, málstefnu og þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.

Tímasetning: **2018**

Ábyrgð: **Borgarritari**

I.5. Komið verði á fót hópi sérfræðinga meðal starfsmanna borgarinnar, sem hafa sérþekkingu á málefnum innflytjenda, sem hittist ársfjórðungslega. Hópurinn verði til ráðgjafar og haldi reglubundna fræðslu, t.d. einu sinni á ári, á öllum sviðum og miðlægum skrifstofum. Auka skal samstarf ólíkra starfseininga um fræðslu. Skilgreina skal hlutverk hópsins og ábyrgðarmann.

Tímasetning: **2018-2022** Samstarfsaðilar: **Mannréttindaskrifstofa**

Ábyrgð: **Borgarritari**

I.6. Skilgreina skal starfshlutfall mannréttindafulltrúa sviðanna og gera starfslýsingar fyrir þá. Einnig verði skilgreindir samskonar mannréttindafulltrúar á miðlægum skrifstofum. Þeir beri ábyrgð á eftirfylgni við aðgerðaáætlun í innflytjendamálum fyrir hönd síns sviðs eða skrifstofu, gagnvart mannréttindaskrifstofu.

Tímasetning: **2019** Samstarfsaðilar: **Sviðsstjórar og stjórnendur miðlægra skrifstofa**

Ábyrgð: **Borgarritari**

I.7. Vinna skal rannsókn sem miði að því að fá yfirsýn yfir stöðu innflytjenda sem starfsmanna og þjónustuþega Reykjavíkurborgar til að byggja stefnumótun á. Starfshópur verði stofnaður sem leggi til hvaða upplýsingum verði safnað og á hvaða hátt er hægt að gera það. Hvert svið greini á hvaða hátt 1 til 2 helstu þættir í þeirra viðfangsefnum snúa að innflytjendum og hvort þörf sé að mæta þörfum þeirra sérstaklega. Skoða þarf aðgengi innflytjenda að þjónustu Reykjavíkurborgar og mögulegar hindranir sem þeir mæti við að sækja sér þá þjónustu. Gera skal greiningu á notendum þjónustu eftir uppruna eða ríkisfangi, aldri og kyni. Greint verði hvort það er einhver þjónusta sem innflytjendur nota hlutfallslega meira en aðrir eða einhver þjónusta sem þeir nota hlutfallslega lítið og þá af hverju. Styrkveitingar borgarinnar séu skoðaðar út frá uppruna styrkþega.

Tímasetning: **2019-2020**

Samstarfsaðilar: **Mannréttindaskrifstofa**

Ábyrgð: **Borgarritari**

I.8. Mannréttindaskrifstofa fái það verkefni að hafa reglubundið eftirlit með framkvæmd aðgerðaáætlunar í innflytjendamálum í samstarfi við mannréttindafulltrúa sviðanna. Það verði falið sérfræðingi í málefnum innflytjenda á mannréttindaskrifstofu og skilgreint í starfslýsingu hans.

Tímasetning: **2018-2022**

Ábyrgð: **Mannréttindaskrifstofa**

I.9. Endurskoða skal starfsmannastefnu Reykjavíkurborgar og leggja mannréttindastefnu borgarinnar til grundvallar við gerð nýrrar stefnu.

Tímasetning: **2019**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

I.10. Framkvæmdaáætlun í barnaverndarmálum taki sérstaklega mið af börnum og foreldrum sem hafa ekki íslensku að móðurmáli. Ekki má gleyma fjölskyldum þar sem annað foreldri er íslenskt en hitt erlent.

Tímasetning: **2019-2020**

Samstarfsaðilar: **Barnavernd Reykjavíkur**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

I.11. Sett verði upp gæðaviðmið um þýðingar og haldið utan um hvað hefur verið þýtt til að forðast tvíverknað. Skipuð verði verkefnisstjórn til að hafa umsjón með þýðingum. Sjái starfsmenn um þýðingar skal skilgreint starfshlutfall sem fari í þýðingarvinnu.

Tímasetning: **2020**

Ábyrgð: **Upplýsingastjóri Reykjavíkur**

I.12. Í tengslum við útvíkkun á verkefnum starfshóps um kynjaða fjárhags- og starfsáætlanagerð skal leggja aukna áherslu á innflytjendur. Skoða skal núverandi fjárveitingar til þeirra verkefna borgarinnar sem sérstakra er beint að innflytjendum og greina nýtingu fjármuna.

Tímasetning: **2020**

Ábyrgð: **Fjármálaskrifstofa**

II. REYKJAVÍKURBORG SEM ATVINNUREKANDI

II.1. Sérstaka áherslu skal leggja á að leiðbeina innflytjendum sem starfa hjá Reykjavíkurborg um mat á menntun sinni og starfsreynslu, þannig að hún nýtist til launahækkana og framgangs í starfi, og um tækifæri til starfsþróunar og símenntunar almennt. Efla skal upplýsingamiðlun um starfstengd íslenskunámskeið til innflytjenda og hvetja yfirmenn þeirra til að gefa þeim kost á þátttöku. Kanna skal hvort vinnuálag á tilteknum starfsstöðvum komi í veg fyrir að allir sem vilja fái nýtt þessi námskeið.

Tímasetning: **2018-2019**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

II.2. Gerð verði rannsókn á launadreifingu starfsmanna sviða og skrifstofa og hún greind út frá uppruna eða ríkisborgararétti, og tegund starfs.

Tímasetning: **2019** Samstarfsaðilar: **Mannauðsstjórar allra sviða**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

II.3. Þróa skal verkferla um viðbrögð ef athugasemd berst vegna orðræðu eða mismununar, samanber verkferla í eineltismálum.

Tímasetning: **2019** Samstarfsaðilar: **Mannréttindaskrifstofa, Umboðsmaður borgarbúa**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

II.4. Á vinnustöðum borgarinnar skal markvisst unnið gegn fordómum og hatursfullri orðræðu. Starfsfólk skapi umhverfi sem er laust við fordóma í garð samstarfsfólks og þjónustuþega vegna uppruna, litarháttar, þjóðernis eða menningarlegs bakgrunns. Starfsfólk leggi sig fram um alúðleg samskipti þrátt fyrir að ólík tungumálaþekking geti valdið hindrunum. Stjórnendur fái reglulega fræðslu sem lýtur sérstaklega að stjórnun á vinnustað þar sem starfsmenn og/eða þjónustuþegar eru innflytjendur. Allir starfsmenn fái reglulega fræðslu um helstu atriði sem snúa sérstaklega að innflytjendum.

Tímasetning: **2019-2022** Samstarfsaðilar: **Mannréttindaskrifstofa**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

II.5. Fræðsla á vegum borgarinnar sem þykir mikilvæg t.d. nýliðafræðsla, skal vera í boði á fleiri tungumálum en íslensku. Í fræðsluáætlunum sviða og skrifstofa skal gert ráð fyrir fræðslu á öðrum málum en íslensku. Leitast skal við að gera tvítyngdar útgáfur af fræðsluefni sem ætlað er starfsfólki.

Tímasetning: **2020** Samstarfsaðilar: **Öll svið og skrifstofur**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

II.6. Þegar settar eru fram kröfur um tungumálakunnáttu bæði í starfslýsingum og við ráðningar hjá Reykjavíkurborg skal leitast við að nýta Evrópuramma um tungumálaviðmið A1-C2. Í atvinnuauglýsingum hvetji Reykjavíkurborg innflytjendur til að sækja um störf og tilgreini hversu mikil íslenskukunnáttu er nauðsynleg á skalanum A1-C2. Kynna skal rammann og notkun hans fyrir starfsfólki fagsviða sem sér um gerð og birtingu atvinnuauglýsinga, þeim sem stýra ráðningaferli, sem og þeim sem halda utan um starfslýsingar. Flétta þarf þessa kröfu inn í viðeigandi verkferla í mannauðsmálum.

Tímasetning: **2020-2021** Samstarfsaðilar: **Mannauðsstjórar allra sviða**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

II.7. Starfsfólk Reykjavíkurborgar fái reglulega fræðslu um þjónustu túlka og stefnu borgarinnar um túlka- og þýðingapjónustu. Mannauðsskrifstofur sviða sjá um að útfæra þessa fræðslu og setja inn í fræðsluáætlun sína. Stjórnendur starfsstaða hjá Reykjavíkurborg beri ábyrgð á að kynna leiðbeiningar um túlka- og þýðingapjónustu fyrir starfsfólki sínu og leita eftir þeirri fræðslu og ráðgjöf sem þörf er á hverju sinni. Einnig fái þeir starfsmenn sem þurfa, þjálfun í notkun símatúlka á ensku.

Tímasetning: **2021-2022** Samstarfsaðilar: **Mannauðsstjórar allra sviða**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

II.8. Gera skal úttekt á gæðum íslenskukennslu fyrir starfsmenn borgarinnar og skoða hvort hún skili tilætluðum árangri.

Tímasetning: **2018**

Ábyrgð: **Skrifstofa þjónustu og reksturs**

III. REYKJAVÍKURBORG SEM MIÐSTÖÐ ÞJÓNUSTU

III.1. Reykjavíkurborg skal eiga frumkvæði að því að ríkið, í samstarfi við Samband íslenskra sveitarfélaga, opni upplýsingamiðstöð fyrir innflytjendur á höfuðborgarsvæðinu. Þar verði sértæk ráðgjöf sem gengur þvert á verkaskiptingu ríkis og einstakra sveitarfélaga s.s. um borgararéttindi og þjónustu sveitarfélaga og ríkis. Formlegt samstarf verði milli miðstöðvarinnar, sveitarfélaga og helstu ríkisstofnana. Markmið miðstöðvarinnar væri að uppfylla skyldur ríkis og sveitarfélaga um aðgengi fólks að upplýsingum og auðvelda aðgengi að þjónustu. Samhliða þessu væri öflug þekkingaruppbygging og -dreifing innan og milli sveitarfélaga, ríkisstofnana og miðstöðvarinnar. Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Skrifstofa borgarstjóra**
Ábyrgð: **Borgarritari**

III.2. Gera skal úttekt á því hvor ferli umsókna um ýmis leyfi sem algengast er að sótt sé um s.s. dagforeldraleyfi eða vegna atvinnurekstrar, feli í sér hindranir sem snúi sérstaklega að innflytjendum. Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Umhverfis- og skipulagssvið, skóla- og frístundasvið, velferðarsvið og heilbrigðiseftirlitið**
Ábyrgð: **Borgarritari**

III.3. Skilgreint verði með hvaða hætti mannréttindaskrifstofa, umboðsmaður borgarbúa, þjónustuver og þjónustumiðstöðvar skrái upplýsingar um þau erindi sem berast með það að markmiði að greina a) hvaða þjónustu er ekki verið að bjóða upp á en þörf er fyrir og b) hvort sú þjónusta sem veitt er nýtist innflytjendum ekki sem skyldi af einhverjum ástæðum. Mannréttindaskrifstofa ber ábyrgð á að kalla eftir þessum gögnum ársfjórðungslega og vinna úr þeim. Þeim skal síðan komið á framfæri við borgarráð og nýtt til að efla þjónustu. Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Umboðsmaður borgarbúa, þjónustuver og þjónustumiðstöðvar**
Ábyrgð: **Mannréttindaskrifstofa**

III.4. Vekja skal athygli á að þjónusta umboðsmanns borgarbúa standi innflytjendum opin og hægt sé að leita til hans finnist fólki á sér brotið varðandi þjónustu borgarinnar. Umboðsmaður borgarbúa haldi skrá um erindi og fyrirspurnir frá innflytjendum og greini hvort erindin varði mismunun sem tengist uppruna eða trúarbrögðum og leggi til aðgerðir komi í ljós að svo sé. Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Forsætisnefnd**
Ábyrgð: **Umboðsmaður borgarbúa**

III.5. Endurskoða skal reglur borgarinnar um félagsþjónustu og fjárhagsaðstoð út frá þörfum flóttafólks og umsækjenda um alþjóðlega vernd. Greina skal hvaða þjónustu þessir hópar fá núna, með það í huga að fækka undanþágubeiðnum, flýta afgreiðslu og mæta þjónustubörfum þeirra betur. Greina skal á hvaða hátt staða flóttafólks er ólík stöðu annarra borgara sem þiggja stuðning félagsþjónustunnar. Fara skal yfir hvaða undanþágur er helst verið að sækja um hjá félagsþjónustunni vegna flóttamanna og skoða í framhaldinu hvort ástæða sé til að breyta reglunum svo ekki sé þörf fyrir undanþágumsókn. Tímasetning: **2018**
Ábyrgð: **Velferðarsvið**

III.6. Finna þarf leið til að umsækjendur um alþjóðlega vernd sem fá stöðu flóttamanns geti strax sótt um þjónustu hjá borginni, en þurfi ekki að bíða vegna tafa við afgreiðslu kennitölu, t.d. að hægt sé að sækja um félagsráðgjafa og panta tíma hjá honum strax. Vinna skal markvisst að því að veita þeim sem fá stöðu flóttamanns eftir umsókn um alþjóðlega vernd sömu þjónustu og réttindi og þeim sem tekið er á móti sem kvótaflóttamönnum. Samvinna við ríkið er mikilvæg. Tímasetning: **2018**
Ábyrgð: **Velferðarsvið**

III.7. Auka þarf kennsluráðgjöf, handleiðslu og sálfélagslegan stuðning til starfsfólks í skóla- og frístundastarfi vegna þjónustu við börn flóttafólks og umsækjenda um alþjóðlega vernd. Skerpa þarf á hlutverkum velferðarsviðs og skóla- og frístundasviðs í þessu sambandi og skilgreina ábyrgð miðlægra sviða annarsvegar og þjónustumiðstöðva hinsvegar. Þá þarf að byggja upp þekkingu og færni í skóla- og frístundastarfi á meðal stjórnenda, kennara og starfsfólks, í vinnu með börn og fjölskyldur flóttafólks og umsækjenda um alþjóðlega vernd.

Tímasetning: **2018-2019**

Ábyrgð: **Velferðarsvið og skóla- og frístundasvið**

III.8. Halda skal upplýsingafundi fyrir nærsamfélagsins þar sem stór búsetuúrræði fyrir umsækjendur um alþjóðlega vernd eru. Upplýsa skal íbúa um aðstæður umsækjenda um alþjóðlega vernd og hvetja þá til þátttöku í sjálfböðnu starfi fyrir flóttamenn og umsækjendur um alþjóðlega vernd. Einnig mætti bjóða umsækjendum sem dvelja í Reykjavík á vegum borgarinnar viðeigandi samfélagsfræðslu. Mikilvægt að huga að þessum þáttum í samningagerð við Útlendingastofnun.

Tímasetning: **2019** Samstarfsaðilar: **Hverfisráð**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

III.9. Í samningum við ríkið verði komið verði til móts við búsetuóskir hinsegin umsækjenda um alþjóðlega vernd. Sumir hinsegin umsækjendur um alþjóðlega vernd upplifa sig órugga í búsetuúrræðum fyrir einstæða karlmenn og vilja frekar búa með fjölskyldum.

Tímasetning: **2019**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

III.10. Heimahjúkrun og heimaþjónusta fyrir aldraða verði skoðuð út frá þörfum aldraðra og öryrkja í hópi innflytjenda. Þetta feli í sér greiningu á þörfum og þjálfun starfsfólks í að koma til móts við þær.

Tímasetning: **2019**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

III.11. Þjónustumiðstöðvar og barnavernd leggi meiri áherslu á að styðja erlenda foreldra í foreldrahlutverkinu. Þróa þarf úrræði svo þau nýtist fjölskyldum sem tala hvorki íslensku né ensku. Mikilvægt er að tryggja aðgengi að túlkþjónustu og efni á fleiri tungumálum en íslensku.

Tímasetning: **2019-2020**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

III.12. Gerð verði rannsókn á þörf innflytjenda fyrir búsetuúrræði og úthlutun til þeirra.

Utangarðsfólk verði skoðað sérstaklega.

Tímasetning: **2020**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

III.13. Bjóða skal upp á markvissa fræðslu innan leik- og grunnskóla fyrir foreldra skólabarna með annað móðurmál en íslensku. Námskeiðin verði nýtt til fræðslu um skólastarfið, samvinnu skóla og foreldra og mikilvægi tvítyngis.

Tímasetning: **2018**

Ábyrgð: **Skóla- og frístundasvið**

III.14. Þróuð verði sérstök móttökuáætlun og úrræði fyrir þau börn umsækjenda um alþjóðlega vernd sem líklegt er að muni vera skamman tíma í skóla hérlandis. Þegar samið er við ríkið um þjónustu við hópinn skal tryggt að börnin fái menntunarúrræði innan fjögurra vikna frá komu til landsins.

Tímasetning: **2018**

Ábyrgð: **Skóla- og frístundasvið**

III.15. Efla skal fjölmennningarlega kennsluhætti innan grunnskóla eins og kveðið er á um í stefnu skóla- og frístundasviðs um fjölmennningarlegt skóla- og frístundastarf. Auka skal vægi íslensku- og móðurmálskennslu fyrir tvítýngd börn í leik- og grunnskólum og stuðning við foreldra hvað varðar tvítýngi.

Tímasetning: **2018-2019**

Ábyrgð: **Skóla- og frístundasvið**

III.16. Reykjavíkurborg hvetji sérstaklega til þátttöku barna og ungmenna af erlendum uppruna í íþrótt- og tómstundastarfi, bæði á vegum borgarinnar svo og á vegum frjálsra félagasamtaka sem njóta styrkja frá borginni. Nýjar aðferðir verði fundnar við að kynna frístundakortið fyrir innflytjendum, t.d. í gegnum skólana.

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Skóla- og frístundasvið**

Ábyrgð: **Íþrótt- og tómstundasvið**

III.17. Íþrótt- og tómstundasvið vinni í að ná til hópa sem til þessa hafa lítið nýtt sér þjónustu þess s.s. aldraðra innflytjenda og flóttafólks. Kanna skal möguleika á samstarfi við aðila utan borgarkerfisins t.d. við Rauða kross Íslands um verkefnið.

Tímasetning: **2019** Samstarfsaðilar: **Félagsstarf velferðarsviðs**

Ábyrgð: **Íþrótt- og tómstundasvið**

III.18. Gerð verði tillaga að framtíðarskipulagi þess með hvaða hætti Reykjavíkurborg, í samvinnu við ríkið, hyggst tryggja flóttafólki og umsækjendum um alþjóðlega vernd öruggt, tímabundið húsnæði. Skoðaðar verði þær leiðir sem nágrannabjóðir hafa farið til að tryggja hópunum öruggt, tímabundið húsnæði án þess að það hafi áhrif á almenn og sértæk húsnæðisúrræði hjá borginni.

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Velferðarsvið**

Ábyrgð: **Skrifstofa þjónustu og reksturs**

III.19. Skoða skal aðgengi að upplýsingum í gegnum rafræna þjónustugátt. Gæta þarf þess að hún mæti þörfum þeirra sem ekki lesa íslensku eða þekkja ekki stjórnkerfið.

Tímasetning: **2018-2019** Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Skrifstofa þjónustu og reksturs**

III.20. Gerð verði áætlun, og henni framfylgt, um markvissa upplýsingagjöf til nýrra íbúa borgarinnar um helstu þjónustu Reykjavíkur. Megin áhersla verði á rafræna upplýsingamiðlun og vefur borgarinnar gerður aðgengilegri fyrir þá sem ekki lesa íslensku. Notaðar verði fjölbreytilegar aðferðir til að miðla upplýsingum til innflytjenda.

Tímasetning: **2018-2019** Samstarfsaðilar: **Skrifstofa þjónustu og reksturs**

Ábyrgð: **Upplýsingadeild**

IV. REYKJAVÍKURBORG SEM SAMSTARFSAÐILI OG VERKKAUPI

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

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Skrifstofa eigna og atvinnuþróunar**

Ábyrgð: **Fjármálaskrifstofa**

IV.2. Stutt verði við starfsemi frjálsra félagasamtaka innflytjenda og annarra með því að gera húsnæði borgarinnar aðgengilegra sem vettvang þátttöku og samskipta. Greint verði í samvinnu við mögulega notendur hvernig borgin getur mætt þörfum félagasamtaka fyrir funda- og samkomustaði.

Tímasetning: **2019** Samstarfsaðilar: **Umhverfis- og skipulagssvið og skrifstofa eigna og atvinnuþróunar**

Ábyrgð: **Menningar- og ferðamálasvið**

IV.3. Verkefnastjórar afmarkaðra viðburða (s.s. 17. júní, vetrarhátíðar, barnamenningarhátíðar og menningarnætur) leggi mat á hvort innflytjendur taki þátt sem sýningaraðilar og ef þeir gera það ekki, hvernig er hægt að hvetja til þátttöku þeirra. Sérstök áhersla verði á þátttöku innflytjenda og hún gerð sýnilegri.

Tímasetning: 2018-2019

Ábyrgð: Höfuðborgarstofa

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

1. Ríki og sveitarfélög standi saman að stofnun upplýsingamiðstöðvar sem staðsett verður í Reykjavík þar sem boðið verður upp á aðgengilega og ókeypis ráðgjöf til innflytjenda um þjónustu, réttindi og skyldur.
2. Stofna skal formlegan samráðsvettvang ríkis, Reykjavíkurborgar og annarra sveitarfélaga, með það að markmiði að styrkja samstarf, stytta boðleiðir og bæta nýtingu fjármuna í verkefnum er varða samvinnu ríkis og sveitarfélaga. Skilgreina skal verkaskiptingu ríkis og Reykjavíkurborgar varðandi upplýsingagjöf og þjónustu við innflytjendur.
3. Unnið verði að því í samvinnu við menntamálaráðuneytið að þýða og staðfæra Evrópuramma um tungumálaviðmið (Common European Framework of Reference for Languages) og gera aðgengileg fyrir almenning. Það mundi nýtast þeim sem vilja sýna fram á staðfesta getu sína í íslensku t.d. vegna starfsumsóknna. Í tengslum við kynningu á prófinu meðal almennings og atvinnulífsins væru atvinnurekendur hvattir til að nýta A1-C2 kvarðann um tungumálakunnáttu þegar þeir auglýsa störf.
4. Mat á menntun og færni innflytjenda verði gert aðgengilegra og einfaldara.
5. Fyrir hverjar sveitarstjórnarkosningar hafi sveitarfélög samvinnu um að kynna lög um kosningarétt fyrir innflytjendum og hvetja þá til þátttöku.
6. Þjóða skal upp á móttökufraeðslu fyrir nýja íbúa, það er samfélagsfraeðslu, foreldrafraeðslu og íslenskukennslu í einum pakka.
7. Fjölmenningsþing verði framvegis haldið í samvinnu ríkis, Sambandsins og Reykjavíkurborgar þar sem mikilvægustu umræðuefnin snúa flest að ríkinu eða samspili ríkis og sveitarfélaga.
8. Starfsmenn borgarinnar sem veita upplýsingar og ráðgjöf þurfa að hafa beinan aðgang að starfsmönnum ríkisins í helstu stofnunum (Útlendingastofnun, Þjóðskrá og Vinnumálastofnun) til að geta fengið upplýsingar hratt og örugglega.
9. Staða vaxandi hóps aldraðra og öryrkja í hópi innflytjenda verði skoðuð. Þjónustubarfir hópsins verði greindar innan öldrunar- og félagsþjónustu sem og áhrif búsetuskerðingar á framfærslu og fjárhagslegt öryggi.
10. Skilgreina þarf samstarf ríkis og sveitarfélaga og hvernig kostnaður skiptist á aðila vegna þjónustu við utangarðsfólk.
11. Reykjavíkurborg taki saman kostnað vegna vinnuframlags starfsfólks velferðarsviðs vegna einstaklinga sem ekki eru með lögheimili á Íslandi. Velferðarráðuneytið greiði þann kostnað einnig, til viðbótar útlögðum kostnaði sem ráðuneytið greiðir nú.

12. Tryggja þarf að öll börn sem sótt hafa um alþjóðlega vernd fái sömu þjónustu og bestu mögulegu þjónustu hvort sem þau eru í þjónustu hjá sveitarfélagi eða Útlendingastofnun.
13. Skoða skal barnaverndarkerfið heildrænt út frá þörfum barna innflytjenda. Sumt heyrir undir ríkið og annað undir sveitarfélögin. Gera skal tillögu að verkaskiptingu, boðleiðum og samvinnu sem best þjóni hagsmunum barna.
14. Skilgreina þarf verkaskiptingu ríkis og sveitarfélaga á sviði barnaverndar sem snýr að máefnum fylgdarlausra barna og búa til verklag vegna fjölskyldusameiningar þeirra.
15. Vinna þarf með ríkinu í að stytta biðtíma eftir kennitölu fyrir stöðuflottamenn.
16. Þegar umsækjandi um alþjóðlega vernd fær stöðu flóttamanns hefur hann mjög skamman tíma til að fara úr húsnæði umsækjenda um alþjóðlega vernd og finna sér annan bústað. Ríki og sveitarfélög þurfa að koma upp öruggu tímabundnu húsnæði fyrir fólk meðan það kemur undir sig fótunum. Líta mætti til þess hvernig staðið er að málum hjá nágrannaþjóðum okkar.
17. Ríki, í samvinnu við sveitarfélög, er með verkefni í gangi um að bjóða stöðuflottamönnum atvinnu og húsnæði úti á landi. Þetta tilboð stendur fólki til boða í ákveðinn tíma eftir að það fær stöðu flóttamanns en mætti standa lengur t.d. í tvö ár frá stöðuveitingu.
18. Skólanámskrár miði að því að undirbúa alla nemendur undir virka þátttöku í fjölmennningarlegu samfélagi.
19. Í kennaramenntun verði áhersla á kennslu tvítyngdra og fjölmennningarlega kennsluhætti og framboð af vel menntuðum kennurum sem hafa lært að kenna íslensku sem annað tungumál verði aukið.
20. Ríkið bjóði upp á ráðgjöf til kennara og skólastjórnenda varðandi íslenskukennslu barna innflytjenda eða greiði Reykjavíkurborg fyrir að veita þessa ráðgjöf.
21. Skilgreina þarf verkaskiptingu og samvinnu um greiningu frávika í þroska barna sem hafa ekki íslensku að móðurmáli. Unnið í samvinnu við skóla, heilsugæslu og greiningarstöð ríkisins.

VIÐAUKAR

SKILGREINING HUGTAKA

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

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

Erlendur ríkisborgari: Innflytjandi sem ekki hefur íslenskan ríkisborgararétt.

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

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

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

Stöðufloftamaður: Hugtak sem notað er um þá flóttamenn sem hafa fengið hér stöðu flóttamanns að lokinni meðferð yfirvalda á umsókn um alþjóðlega vernd.

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

Fylgdarlaust barn: Barn sem kemur fylgdarlaust inn á yfirráðasvæði ríkis, svo lengi sem það hefur ekki í reynd verið tekið í umsjá foreldra eða fullorðins einstaklings sem ber ábyrgð á því samkvæmt lögræðislögum. Þetta á einnig við ef barnið er skilið eftir án fylgdar eftir að það kemur á yfirráðasvæði ríkis.

Fjölskyldusameining: Einstaklingur með búsetuleyfi eða ríkisborgararétt á í vissum tilfellum rétt á að fá til sín maka, börn undir 18 ára eða foreldra eldri en 67. Börn yngri en 18 ára eiga rétt á að fá til sín foreldra sína.

Einstaklingur af erlendum uppruna: Innflytjandi, umsækjandi um alþjóðlega vernd og þeirra börn. Þetta er það hugtak sem er almennast.

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

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

Í ársbyrjun 2017 voru innflytjendur 14% íbúa Reykjavíkur, sem var yfir landsmeðaltali. Varast ber að líta á innflytjendur sem einsleit hóp, en þarfir og geta er jafn fjölbreytt innan þess hóps og meðal annarra borgarbúa. Þó eru hindranir við að nýta sér þjónustu borgarinnar eða njóta sín í starfi sem snúa eingöngu eða frekar að innflytjendum en öðrum. Hér verður farið yfir helstu þætti sem geta hindrað fulla þátttöku innflytjenda í reykvísku borgarsamfélagi.

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

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

Fjárhagsaðstoð. Utan EES borgari getur fyrirgert ýmsum réttindum ef hann þiggur fjárhagsaðstoð sveitarfélags. Hann má ekki hafa þegið framfærslustyrk í þrjú ár áður en hann hyggst sækja um ríkisborgararétt og þurfi hann að endurnýja dvalar- eða atvinnuleyfi má hann ekki vera á fjárhagsaðstoð.

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

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

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

Fjölmenningsfærni starfsfólks. Liður í því að móta borgarsamfélag sem býður alla velkomna er að starfsfólk hafi þekkingu, reynslu og færni til að eiga samskipti þvert á tungumál og menningu en einnig að starfsfólk geti gefið skýr skilaboð og átt samskipti sem einkennast af virðingu og skilningi á ólíkum aðstæðum. Stofnanabundnir fordómar og skortur á fjölmenningsfærni, menningarnæmi og jákvæðum viðhorfum meðal starfsfólks getur verið hindrun.

Móttaka. Hvernig tekið er á móti innflytjendum sem nýjum íbúum í borginni getur haft grundvallaráhrif á það hvort innflytjendur þróa með sér jákvætt eða neikvætt viðhorf til borgarsamfélagsins. Phil Woods sérfræðingur hjá Intercultural Cities talar um að fyrstu 10 vikurnar í lífi nýrra íbúa í nýju samfélagi skipti sköpum.

VIÐMÆLENDUR OG UMSAGNARADILAR

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

Halldór Auðar Svansson, *borgarfulltrúi og formaður stýrihóps um þjónustustefnu.*
Lára Rúnarsdóttir, *verkefnastjóri starfshóps um kynjaða fjárhags- og starfsáætlunargerð (KFS), fjármálaskrifstofu.*
Halldóra Gunnarsdóttir, *sérfræðingur í jafnréttismálum, mannréttindaskrifstofu.*
Barbara Kristvinsson, *ráðgjafi innflytjenda, mannréttindaskrifstofu.*
Kristjana Gunnarsdóttir, *skrifstofustjóri, velferðarsviði.*
Þóra Kemp, *deildarstjóri, velferðarsviði.*
Edda Ólafsdóttir, *verkefnastjóri, velferðarsviði.*
Dagbjört Ásbjörnsdóttir, *verkefnastjóri, skóla- og frístundasviði.*
Fríða Bjarney Jónsdóttir, *verkefnastjóri fjölmennningar, skóla- og frístundasviði.*
Dröfn Rafnsdóttir, *kennsluráðgjafi, skóla- og frístundasviði.*
Halldóra Dröfn Gunnarsdóttir, *barnavernd, velferðarsviði.*
Inga Sveinsdóttir, *sérfræðingur, þjónustumiðstöð vesturbæjar, miðborgar og hlíða, velferðarsviði.*
Anna Kristinsdóttir, *mannréttindastjóri Reykjavíkurborgar, mannréttindaskrifstofu.*
Guðrún Dís Jónatansdóttir, *Borgarbókasafni, menningar- og ferðamálasviði.*
Kristín Viðarsdóttir, *Reykjavík bókmenntaborg, menningar- og ferðamálasviði.*
Baldur Örn Arnarson, *menningar- og ferðamálasviði.*
Magnús Arnar Sveinbjörnsson, *Vinnuskólanum, umhverfis- og skipulagssviði.*
Steinunn Rögnvaldsdóttir, *mannauðsskrifstofu, umhverfis- og skipulagssviði.*
Markús Guðmundsson, *Hinu húsinu, íþrótt- og tómstundasviði.*
Ingi Poulsen, *umboðsmaður borgarbúa.*

Hildur Gunnarsdóttir, *Kvennaathvarfinu.*
Íris Kristjánsdóttir, *innanríkisráðuneytinu.*
Lilja Borg Viðarsdóttir, *innanríkisráðuneytinu.*
Linda Rós Alfreðsdóttir, *velferðarráðuneytinu.*
Sóley Jónsdóttir, *velferðarráðuneytinu.*

Meðlimir starfshóps um kynjaða fjárhags- og starfsáætlanagerð:

Bírgir Björn Sigurjónsson, *fjármálaskrifstofu.*
Lára Rúnarsdóttir, *fjármálaskrifstofu.*
Erla Sigrún Viggósdóttir, *íþrótt- og tómstundasviði.*
Bryndís Eva Sverrisdóttir, *velferðarsviði.*
Kolbrún Hrund Sigurgeirsdóttir, *skóla- og frístundasviði.*
Steinunn Rögnvaldsdóttir, *umhverfis- og skipulagssviði.*
Halldóra Káradóttir, *fjármálaskrifstofu.*

Meðlimir starfshóps um gerð fjölmenningarstefnu fyrir menningar- og ferðamálasvið:

Kristín Vilhjálmisdóttir, *Borgarbókasafni.*
Ágústa Rós Árnadóttir, *Borgarsögusafni.*
Kristín Viðarsdóttir, *Reykjavík bókmenntaborg.*
Klara Þórhallsdóttir, *Listasafni Reykjavíkur.*

ECRI report on Iceland, published on 28 February 2017.

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

Greining á þjónustu við flóttafólk. Alþjóðamálastofnun Háskóla Íslands 2017.

<http://ams.hi.is/wp-content/uploads/2017/02/Flottamannaskýrsla2017.pdf>

Handbók um opinbera stefnumótun og áætlanagerð. Stjórnarráð Íslands 2013.

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

Heimurinn er hér: Stefna skóla- og frístundasviðs Reykjavíkur um fjölmennningarlegt skóla- og frístundastarf. Skóla- og frístundasvið 2014.

http://reykjavik.is/sites/default/files/fjolmenningarstefna_uppsett.pdf

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

http://eldri.reykjavik.is/Portaldata/1/Resources/Skola_og_fristundasvid/Stefnumotun_lokautgafa_23mars.pdf

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

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

Mannréttindastefna Reykjavíkurborgar, samþykkt í borgarstjórn 18. október 2016.

http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/mannrettindastefna_reykjavikurborgar_18.10.2016.pdf

Málstefna Reykjavíkurborgar (í ferli til samþykktar).

Niðurstöður fjölmenningsþings Reykjavíkurborgar 15. nóvember 2014.

http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/skyrsla_fjolmenningarthings_2014_-_24.11.2015.pdf

Skýrsla starfshóps um túlka- og þýðingþjónustu Reykjavíkurborgar, 2017.

Starfsáætlun í mannréttindamálum 2017. Reykjavíkurborg.

http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/starfsaaetlun_2017_-_lokaskjal.pdf

Stefna ríkisstjórnarinnar um aðlögun innflytjenda. Félagsmálaráðuneytið, janúar 2007.

https://www.velferdarraduneyti.is/media/acrobat-skjol/Stefna_um_adlogun_innflytjenda.pdf

Stefnumótun Sambands íslenskra sveitarfélaga í málefnum innflytjenda. Samband íslenskra sveitarfélaga 2009.

http://www.samband.is/media/stefnumotun-sambandsins/Stefnumotun_innflytjendur.pdf

Þingsályktun um framkvæmdaáætlun í málefnum innflytjenda fyrir árin 2016-2019. Samþykkt á Alþingi 20.09.2016. .

<http://www.althingi.is/altext/145/s/1285.html>

Þjónustustefna Reykjavíkur, samþykkt í borgarstjórn 2016.

http://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/thjonustustefna_2016.pdf

LÖG OG ALÞJÓÐASAMNINGAR SEM LÖGÐ VORU TIL GRUNDVALLAR

Lög um málefni innflytjenda nr. 116/2002.

<http://www.althingi.is/lagas/146a/2012116.html>

Lög um útlendinga nr. 80/2016.

<http://www.althingi.is/lagas/nuna/2016080.html>

Upplýsingalög nr. 140/2012

<http://www.althingi.is/lagas/146a/2012140.html>

Alþjóðasamningur um afnám alls kynþáttamisréttis.

<http://www.humanrights.is/is/mannrettindi-og-island/helstu-samningar-og-yfirlýsingar/sameinudu-thjodirnar/althjodasamningur-um-afnam-alls-kynthattamisrettis>

Mannréttindasáttmáli Evrópu.

<http://www.humanrights.is/is/mannrettindi-og-island/helstu-samningar-og-yfirlýsingar/evropuradid/mannrettindasattmali-evropu>

Mannréttindayfirlýsing Sameinuðu þjóðanna.

<http://www.humanrights.is/is/mannrettindi-og-island/helstu-samningar-og-yfirlýsingar/sameinudu-thjodirnar/mannrettindayfirlýsing-sameinudu-thjodanna>

Samningur um réttarstöðu flóttamanna.

<http://www.humanrights.is/is/mannrettindi-og-island/helstu-samningar-og-yfirlýsingar/sameinudu-thjodirnar/samningur-um-rettarstodu-flottamanna>

Samningur Sameinuðu þjóðanna um réttindi barnsins.

<http://www.humanrights.is/is/mannrettindi-og-island/helstu-samningar-og-yfirlýsingar/sameinudu-thjodirnar/samningur-sameinudu-thjodanna-um-rettindi-barnsins>

Borgarráð

Kostnaðarmat vegna innleiðingar á aðgerðaráætlun á stefnu Reykjavíkurborgar í málefnum innflytjenda, flóttafólks og umsækjanda um alþjóðlega vernd

Meðfylgjandi er kostnaðarmat sem unnið var af mannréttindaskrifstofu fyrir stýrihóp um mótun stefnu í málefnum innflytjenda, hælisleitenda og flóttafólks vegna innleiðingar á aðgerðaráætlunar í innflytjendamálum.

Elín Oddný Sigurðardóttir
formaður stýrihópsins

AÐGERÐIR REYKJAVÍKURBORGAR

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

I. REYKJAVÍKURBORG SEM STJÓRNVALD

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

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Mannréttindaráð**

Ábyrgð: **Forsætisnefnd**

Kostnaður: Innan ramma.

I.2. Skipa skal starfshóp til að greina skörun verkefna mismunandi sviða og skrifstofa borgarinnar varðandi þjónustu við innflytjendur. Sérstaklega þarf að skýra skörun verkefna milli velferðarsviðs og mannréttindaskrifstofu annarsvegar og velferðarsviðs og skóla- og frístundasviðs hinsvegar. Skilgreina skal hvernig þekking og ábyrgð á málefnum innflytjenda og flóttafólks dreifist á öll svið sem og ráð og nefndir borgarinnar. Við gerð starfsáætlana skal taka tillit til innflytjenda.

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Mannréttindaskrifstofa, velferðarsvið og skóla- og frístundasvið**

Ábyrgð: **Borgarritari**

Kostnaður: Innan ramma.

I.3. Skipaður verði starfshópur sem hafi það hlutverk að taka saman niðurstöður rannsókna síðastliðinna ára um börn innflytjenda, líðan þeirra, einelti, neyslu, þátttöku í íþróttum og félagsstarfi, nám eftir skólaskyldu og fleira. Hópurinn leggi fram tillögur að aðgerðum til að bæta stöðu þessa hóps.

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Velferðarsvið, skóla- og frístundasvið og íþrótt- og tómstundasvið**

Ábyrgð: **Borgarritari**

Kostnaður: Innan ramma.

I.4. Móta skal heildstæða stefnu í túlka- og þýðingamálum, hvenær skal túlka, og hvað og hvernig skal þýða. Þar skal gera heildstæða stefnumótun varðandi hvað skal þýða og á hvaða tungumál. Byggt verði á skýrslu starfshóps um túlka- og þýðingþjónustu Reykjavíkurborgar, málstefnu og þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.

Tímasetning: **2018**

Ábyrgð: **Borgarritari**

Kostnaður: Innan ramma.

I.5. Komið verði á fót hópi sérfræðinga meðal starfsmanna borgarinnar, sem hafa sérþekkingu á málefnum innflytjenda, sem hittist ársfjórðungslega. Hópurinn verði til ráðgjafar og haldi reglubundna fræðslu, t.d. einu sinni á ári, á öllum sviðum og miðlægum skrifstofum. Auka skal samstarf ólíkra starfseininga um fræðslu. Skilgreina skal hlutverk hópsins og ábyrgðarmann.

Tímasetning: **2018-2022** Samstarfsaðilar: **Mannréttindaskrifstofa**

Ábyrgð: **Borgarritari**

Kostnaður: Innan ramma.

I.6. Skilgreina skal starfshlutfall mannréttindafulltrúa sviðanna og gera starfslýsingar fyrir þá. Einnig verði skilgreindir samskonar mannréttindafulltrúar á miðlægum skrifstofum. Þeir beri ábyrgð á eftirfylgni við aðgerðaáætlun í innflytjendamálum fyrir hönd síns sviðs eða skrifstofu, gagnvart mannréttindaskrifstofu.

Tímasetning: **2019** Samstarfsaðilar: **Sviðsstjórar og stjórnendur miðlægra skrifstofa**

Ábyrgð: **Borgarritari**

Kostnaður: Innan ramma.

I.7. Vinna skal rannsókn sem miði að því að fá yfirsýn yfir stöðu innflytjenda sem starfsmanna og þjónustuþega Reykjavíkurborgar til að byggja stefnumótun á. Starfshópur verði stofnaður sem leggi til hvaða upplýsingum verði safnað og á hvaða hátt er hægt að gera það. Hvert svið greini á hvaða hátt 1 til 2 helstu þættir í þeirra viðfangsefnum snúa að innflytjendum og hvort þörf sé að mæta þörfum þeirra sérstaklega. Skoða þarf aðgengi innflytjenda að þjónustu Reykjavíkurborgar og mögulegar hindranir sem þeir mæti við að sækja sér þá þjónustu. Gera skal greiningu á notendum þjónustu eftir uppruna eða ríkisfangi, aldri og kyni. Greint verði hvort það er einhver þjónusta sem innflytjendur nota hlutfallslega meira en aðrir eða einhver þjónusta sem þeir nota hlutfallslega lítið og þá af hverju. Styrkveitingar borgarinnar séu skoðaðar út frá uppruna styrkþega.

Tímasetning: **2019-2020** Samstarfsaðilar: **Mannréttindaskrifstofa**

Ábyrgð: **Mannréttindaskrifstofa**

Kostnaður: Innan ramma. Rannsókn verði unnin í tengslum við samninga Reykjavíkur við HÍ, RIKK/MARK.

I.8. Mannréttindaskrifstofa fái það verkefni að hafa reglubundið eftirlit með framkvæmd aðgerðaáætlunar í innflytjendamálum í samstarfi við mannréttindafulltrúa sviðanna. Það verði falið sérfræðingi í málefnum innflytjenda á mannréttindaskrifstofu og skilgreint í starfslýsingu hans.

Tímasetning: **2018-2022**

Ábyrgð: **Mannréttindaskrifstofa**

Kostnaður: Innan ramma.

I.9. Endurskoða skal starfsmannastefnu Reykjavíkurborgar og leggja mannréttindastefnu borgarinnar til grundvallar við gerð nýrrar stefnu.

Tímasetning: **2019**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

Kostnaður: Innan ramma.

I.10. Framkvæmdaáætlun í barnaverndarmálum taki sérstaklega mið af börnum og foreldrum sem hafa ekki íslensku að móðurmáli. Ekki má gleyma fjölskyldum þar sem annað foreldri er íslenskt en hitt erlent.

Tímasetning: **2019-2020**

Samstarfsaðilar: **Barnavernd Reykjavíkur**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

Kostnaður: Óútfærður- Skoðast við gerð næstu framkvæmdaáætlunar í barnavernd sem gerð er á fjögurra ára fresti.

I.11. Sett verði upp gæðaviðmið um þýðingar og haldið utan um hvað hefur verið þýtt til að forðast tvíverknað. Skipuð verði verkefnisstjórn til að hafa umsjón með þýðingum. Sjái starfsmenn um þýðingar skal skilgreint starfshlutfall sem fari í þýðingarvinnu.

Tímasetning: **2020**

Ábyrgð: **Upplýsingastjóri Reykjavíkur**

Kostnaður: Innan ramma. Skoða þarf hvort kostnaðarauki hlýst af mótun gæðaviðmiða.

I.12. Í tengslum við útvíkkun á verkefnum starfshóps um kynjaða fjárhags- og starfsáætlanagerð skal leggja aukna áherslu á innflytjendur. Skoða skal núverandi fjárveitingar til þeirra verkefna borgarinnar sem sérstakra er beint að innflytjendum og greina nýtingu fjármuna.

Tímasetning: **2020**

Ábyrgð: **Fjármálaskrifstofa**

Kostnaður: Innan ramma. Á að vera hluti af því að útfæra verkefni KFS í samræmi við mannréttindastefnu eins og samþykkt hefur verið innan starfshóps.

II. REYKJAVÍKURBORG SEM ATVINNUREKANDI

II.1. Sérstaka áherslu skal leggja á að leiðbeina innflytjendum sem starfa hjá Reykjavíkurborg um mat á menntun sinni og starfsreynslu, þannig að hún nýtist til launahækkana og framgangs í starfi, og um tækifæri til starfsþróunar og símenntunar almennt. Efla skal upplýsingamiðlun um starfstengd íslenskunámskeið til innflytjenda og hvetja yfirmenn þeirra til að gefa þeim kost á þátttöku. Kanna skal hvort vinnuálag á tilteknum starfstöðvum komi í veg fyrir að allir sem vilja fái nýtt þessi námskeið.

Tímasetning: **2018-2019**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

Kostnaður: Innan ramma.

II.2. Gerð verði rannsókn á launadreifingu starfsmanna sviða og skrifstofa og hún greind út frá uppruna eða ríkisborgararétti, og tegund starfs.

Tímasetning: **2019** Samstarfsaðilar: **Mannauðsstjórar allra sviða**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

Kostnaður: Innan ramma.

II.3. Þróa skal verkferla um viðbrögð ef athugasemd berst vegna orðræðu eða mismununar, samanber verkferla í eineltismálum.

Tímasetning: **2019** Samstarfsaðilar: **Mannréttindaskrifstofa, Umboðsmaður borgarbúa**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

Kostnaður: Innan ramma.

II.4. Á vinnustöðum borgarinnar skal markvisst unnið gegn fordómum og hatursfullri orðræðu. Starfsfólk skapi umhverfi sem er laust við fordóma í garð samstarfsfólks og þjónustuþega vegna uppruna, litarháttar, þjóðernis eða menningarlegs bakgrunns. Starfsfólk leggi sig fram um alúðleg samskipti þrátt fyrir að ólík tungumálaþekking geti valdið hindrunum. Stjórnendur fái reglulega fræðslu sem lýtur sérstaklega að stjórnun á vinnustað þar sem starfsmenn og/eða þjónustuþegar eru innflytjendur. Allir starfsmenn fái reglulega fræðslu um helstu atriði sem snúa sérstaklega að innflytjendum.

Tímasetning: **2019-2022** Samstarfsaðilar: **Mannréttindaskrifstofa**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

Kostnaður: Innan ramma.

II.5. Fræðsla á vegum borgarinnar sem þykir mikilvæg t.d. nýliðafræðsla, skal vera í boði á fleiri tungumálum en íslensku. Í fræðsluáætlunum sviða og skrifstofa skal gert ráð fyrir fræðslu á öðrum málum en íslensku. Leitast skal við að gera tvítyngdar útgáfur af fræðsluefni sem ætlað er starfsfólki.

Tímasetning: **2020** Samstarfsaðilar: **Öll svið og skrifstofur**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

Kostnaður: Innan ramma. Fræðsla á að vera aðgengileg samkvæmt starfsmannastefnu Reykjavíkurborgar.

II.6. Þegar settar eru fram kröfur um tungumálakunnátta bæði í starfslýsingum og við ráðningar hjá Reykjavíkurborg skal leitast við að nýta Evrópuramma um tungumálaviðmið A1-C2. Í atvinnuauðglýsingum hvetji Reykjavíkurborg innflytjendur til að sækja um störf og tilgreini hversu mikil íslenskukunnátta er nauðsynleg á skalanum A1-C2. Ef slíkt reynist henta skal kynna rammann og notkun hans fyrir starfsfólki fagsviða sem sér um gerð og birtingu atvinnuauðglýsinga, þeim sem stýra ráðningaferli, sem og þeim sem halda utan um starfslýsingar. Flétta þarf þessa kröfu inn í viðeigandi verkferla í mannauðsmálum.

Tímasetning: **2020-2021** Samstarfsaðilar: **Mannauðsstjórar allra sviða**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

Kostnaður: Innan ramma.

II.7. Starfsfólk Reykjavíkurborgar fái reglulega fræðslu um þjónustu túlka og stefnu borgarinnar um túlka- og þýðingabjónustu. Mannauðsskrifstofur sviða sjá um að útfæra þessa fræðslu og setja inn í fræðsluáætlun sína. Stjórnendur starfsstaða hjá Reykjavíkurborg beri ábyrgð á að kynna leiðbeiningar um túlka- og þýðingabjónustu fyrir starfsfólki sínu og leita eftir þeirri fræðslu og ráðgjöf sem þörf er á hverju sinni. Einnig fái þeir starfsmenn sem þurfa, þjálfun í notkun símatúlka á ensku.

Tímasetning: **2021-2022** Samstarfsaðilar: **Mannauðsstjórar allra sviða**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

Kostnaður: Innan ramma. Hluti af fræðsluáætlun sviða.

II.8. Gera skal úttekt á gæðum íslenskukennslu fyrir starfsmenn borgarinnar og skoða hvort hún skili tilætluðum árangri.

Tímasetning: **2018**

Ábyrgð: **Mannauðsstjóri Reykjavíkur**

Kostnaður: Innan ramma.

III. REYKJAVÍKURBORG SEM MIÐSTÖÐ ÞJÓNUSTU

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

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Skrifstofa borgarstjóra**

Ábyrgð: **Borgarritari**

Kostnaður: Kostnaður liggur ekki fyrir. Hefur verið sett fram af hálfu sambands sveitarfélaga sem krafa um frekari þjónustu fjölmenningarseturs á höfuðborgarsvæðinu.

III.2. Gera skal úttekt á því hvor ferli umsókna um ýmis leyfi sem algengast er að sótt sé um s.s. dagforeldraleysi eða vegna atvinnurekstrar, feli í sér hindranir sem snúi sérstaklega að innflytjendum.

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Umhverfis- og skipulagssvið, skóla- og frístundasvið, velferðarsvið og heilbrigðiseftirlitið**

Ábyrgð: **Mannréttindaskrifstofa**

Kostnaður: Innan ramma.

III.3. Skilgreint verði með hvaða hætti mannréttindaskrifstofa, umboðsmaður borgarbúa, þjónustuver og þjónustumiðstöðvar skrái upplýsingar um þau erindi sem berast með það að markmiði að greina a) hvaða þjónustu er ekki verið að bjóða upp á en þörf er fyrir og b) hvort sú þjónusta sem veitt er nýtist innflytjendum ekki sem skyldi af einhverjum ástæðum. Mannréttindaskrifstofa ber ábyrgð á að kalla eftir þessum gögnum ársfjórðungslega og vinna úr þeim. Þeim skal síðan komið á framfæri við borgarráð og nýtt til að efla þjónustu.

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Umboðsmaður borgarbúa, þjónustuver og þjónustumiðstöðvar**

Ábyrgð: **Mannréttindaskrifstofa**

Kostnaður: Innan ramma. Hægt að gera með einföldum hætti.

III.4. Vekja skal athygli á að þjónusta umboðsmanns borgarbúa standi innflytjendum opin og hægt sé að leita til hans finnist fólki á sér brotið varðandi þjónustu borgarinnar. Umboðsmaður borgarbúa haldi skrá um erindi og fyrirspurnir frá innflytjendum og greini hvort erindin varði mismunun sem tengist uppruna eða trúarbrögðum og leggi til aðgerðir komi í ljós að svo sé.

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Forsætisnefnd**

Ábyrgð: **Umboðsmaður borgarbúa**

Kostnaður: Innan ramma. Umboðsmaður og upplýsingateymi vinni að frekari kynningu á starfsemi umboðsmanns. Málaskrá Umboðsmanns ætti að vera nægjanleg til að skrá og greina erindi.

III.5. Endurskoða skal reglur borgarinnar um félagsþjónustu og fjárhagsaðstoð út frá þörfum flóttafólks og umsækjenda um alþjóðlega vernd. Greina skal hvaða þjónustu þessir hópar fá núna, með það í huga að fækka undanþágubeiðnum, flýta afgreiðslu og mæta þjónustuþörfum þeirra betur. Greina skal á hvaða hátt staða flóttafólks er ólík stöðu annarra borgara sem þiggja stuðning félagsþjónustunnar. Fara skal yfir hvaða undanþágur er helst verið að sækja um hjá félagsþjónustunni vegna flóttamanna og skoða í framhaldinu hvort ástæða sé til að breyta reglunum svo ekki sé þörf fyrir undanþágumsókn.

Tímasetning: **2018**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

Kostnaður: Innan ramma

III.6. Finna þarf leið til að umsækjendur um alþjóðlega vernd sem fá stöðu flóttamanns geti strax sótt um þjónustu hjá borginni, en þurfi ekki að bíða vegna tafa við afgreiðslu kennitölu, t.d. að hægt sé að sækja um félagsráðgjafa og panta tíma hjá honum strax. Vinna skal markvisst að því að veita þeim sem fá stöðu flóttamanns eftir umsókn um alþjóðlega vernd sömu þjónustu og réttindi og þeim sem tekið er á móti sem kvótaflóttamönnum. Samvinna við ríkið er mikilvæg.

Tímasetning: **2018**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

Kostnaður: Innan ramma. Samband sveitarfélaga vinnur að því að samræma þjónustu við hópana.

III.7. Auka þarf kennsluráðgjöf, handleiðslu og sálfélagslegan stuðning til starfsfólks í skóla- og frístundastarfi vegna þjónustu við börn flóttafólks og umsækjenda um alþjóðlega vernd. Skerpa þarf á hlutverkum velferðarsviðs og skóla- og frístundasviðs í þessu sambandi og skilgreina ábyrgð miðlægra sviða annarsvegar og þjónustumiðstöðva hinsvegar. Þá þarf að byggja upp þekkingu og færni í skóla- og frístundastarfi á meðal stjórnenda, kennara og starfsfólks, í vinnu með börn og fjölskyldur flóttafólks og umsækjenda um alþjóðlega vernd.

Tímasetning: **2018-2019**

Ábyrgð: **Velferðarsvið og skóla- og frístundasvið**

Kostnaður: Innan ramma. Snýr að frekari fræðslu til starfsmanna auk skiptingu fjármagns á milli VEL og SFS vegna samninga um móttöku fólks í leit að alþjóðlegri vernd og kvótaflóttamanna.

III.8. Halda skal upplýsingafundi fyrir nærsamfélagsins þar sem stór búsetuúrræði fyrir umsækjendur um alþjóðlega vernd eru. Upplýsa skal íbúa um aðstæður umsækjenda um alþjóðlega vernd og hvetja þá til þátttöku í sjálfböðnu starfi fyrir flóttamenn og umsækjendur um alþjóðlega vernd. Einnig mætti bjóða umsækjendum sem dvelja í Reykjavík á vegum borgarinnar viðeigandi samfélagsfræðslu. Mikilvægt að huga að þessum þáttum í samningagerð við Útlendingastofnun.

Tímasetning: **2019** Samstarfsaðilar: **Hverfisráð**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

Kostnaður: Innan ramma. Skoða frekar við samningagerð við útlendingastofnun.

III.9. Í samningum við ríkið verði komið verði til móts við búsetuóskir hinsegin umsækjenda um alþjóðlega vernd. Sumir hinsegin umsækjendur um alþjóðlega vernd upplifa sig óörugga í búsetuúrræðum fyrir einstæða karlmenn og vilja frekar búa með fjölskyldum.

Tímasetning: **2019**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

Kostnaður: Innan ramma

III.10. Heimahjúkrun og heimaþjónusta fyrir aldraða verði skoðuð út frá þörfum aldraðra og öryrkja í hópi innflytjenda. Þetta feli í sér greiningu á þörfum og þjálfun starfsfólks í að koma til móts við þær.

Tímasetning: **2019**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

Kostnaður: Innan ramma

III.11. Þjónustumiðstöðvar og barnavernd leggi meiri áherslu á að styðja erlenda foreldra í foreldrahlutverkinu. Þróa þarf úrræði svo þau nýtist fjölskyldum sem tala hvorki íslensku né ensku. Mikilvægt er að tryggja aðgengi að túlkþjónustu og efni á fleiri tungumálum en íslensku.

Tímasetning: **2019-2020**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

Kostnaður: Innan ramma. Slík fræðsla er til staðar amk að hluta. t.d. námskeiðið *Uppeldi sem virkar*.

III.12. Gerð verði rannsókn á þörf innflytjenda fyrir búsetuúrræði og úthlutun til þeirra. Utangarðsfólk verði skoðað sérstaklega.

Tímasetning: **2020**

Ábyrgð: **Velferðarsvið**

Kostnaður: Innan ramma. Hluti af úttektaráætlun deild gæða og rannsókna.

III.13. Þjóða skal upp á markvissa fræðslu innan leik- og grunnskóla fyrir foreldra skólabarna með annað móðurmál en íslensku. Námskeiðin verði nýtt til fræðslu um skólastarfið, samvinnu skóla og foreldra og mikilvægi tvítyngis.

Tímasetning: **2018**

Ábyrgð: **Skóla- og frístundasvið**

Kostnaður: Innan ramma. Er hluti af stefnumótun SFS *Heimurinn er hér*.

III.14. Þróuð verði sérstök móttökuáætlun og úrræði fyrir þau börn umsækjenda um alþjóðlega vernd sem líklegt er að muni vera skamman tíma í skóla hérlandis. Þegar samið er við ríkið um þjónustu við hópinn skal tryggt að börnin fái menntunarúrræði innan fjögurra vikna frá komu til landsins.

Tímasetning: **2018**

Ábyrgð: **Skóla- og frístundasvið**

Kostnaður: innan ramma. Er í samræmi við tillögu SFS sem samþykkt var á fundi ráðsins þann 24.janúar 2018. Skoða frekar við samningagerð við útlendingastofnun.

III.15. Efla skal fjölmennningarlega kennsluhætti innan grunnskóla eins og kveðið er á um í stefnu skóla- og frístundasviðs um fjölmennningarlegt skóla- og frístundastarf. Auka skal vægi íslensku- og móðurmálskennslu fyrir tvítyngd börn í leik- og grunnskólum og stuðning við foreldra hvað varðar tvítyngi.

Tímasetning: **2018-2019**

Ábyrgð: **Skóla- og frístundasvið**

Kostnaður: Innan ramma. Er hluti af stefnumótun SFS *Heimurinn er hér*.

III.16. Reykjavíkurborg hvetji sérstaklega til þátttöku barna og ungmenna af erlendum uppruna í íþrótt- og tómstundastarfi, bæði á vegum borgarinnar svo og á vegum frjálsra félagasamtaka sem njóta styrkja frá borginni. Nýjar aðferðir verði fundnar við að kynna frístundakortið fyrir innflytjendum, t.d. í gegnum skólana.

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Skóla- og frístundasvið**

Ábyrgð: **Íþrótt- og tómstundasvið**

Kostnaður: Innan ramma

III.17. Íþrótt- og tómstundasvið vinni í að ná til hópa sem til þessa hafa lítið nýtt sér þjónustu þess s.s. aldraðra innflytjenda og flóttafólks. Kanna skal möguleika á samstarfi við aðila utan borgarkerfisins t.d. við Rauða kross Íslands um verkefnið.

Tímasetning: **2019** Samstarfsaðilar: **Félagsstarf velferðarsviðs**

Ábyrgð: **Íþrótt- og tómstundasvið**

Kostnaður: Innan ramma

III.18. Gerð verði tillaga að framtíðarskipulagi þess með hvaða hætti Reykjavíkurborg, í samvinnu við ríkið, hyggst tryggja flóttafólki og umsækjendum um alþjóðlega vernd öruggt, tímabundið húsnæði. Skoðaðar verði þær leiðir sem nágrannabjóðir hafa farið til að tryggja hópunum öruggt, tímabundið húsnæði án þess að það hafi áhrif á almenn og sértæk húsnæðisúrræði hjá borginni.

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Velferðarsvið**

Ábyrgð: **VEL**. Á ekki að fara á **Skrifstofa þjónustu og reksturs**

Kostnaður: Innan ramma. Aðgerðirnar gætu hugsanlega rúmast innan einingar sem áform eru um að setja upp innan þjónustudeildar og mun sinna eftirfylgni og innleiðingu þjónustustefnu.

III.19. Skoða skal aðgengi að upplýsingum í gegnum rafræna þjónustugátt. Gæta þarf þess að hún mæti þörfum þeirra sem ekki lesa íslensku eða þekkja ekki stjórnkerfið.

Tímasetning: **2018-2019** Samstarfsaðilar:

Ábyrgð: **Skrifstofa þjónustu og reksturs**

Kostnaður: Innan ramma. Gert ráð fyrir fjármagni í verkefnið innan rafrænnar þjónustumiðstöðvar.

III.20. Gerð verði áætlun, og henni framfylgt, um markvissa upplýsingagjöf til nýrra íbúa borgarinnar um helstu þjónustu Reykjavíkur. Megin áhersla verði á rafræna upplýsingamiðlun og vefur borgarinnar gerður aðgengilegri fyrir þá sem ekki lesa íslensku. Notaðar verði fjölbreytilegar aðferðir til að miðla upplýsingum til innflytjenda.

Tímasetning: **2018-2019** Samstarfsaðilar: **Skrifstofa þjónustu og reksturs**

Ábyrgð: **Upplýsingadeild**

Kostnaður: Innan ramma. Samþykkt upplýsingastefna sem tekur mið að notendavænu aðgengi auk samþykkttri þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.

IV. REYKJAVÍKURBORG SEM SAMSTARFSAÐILI OG VERKKAUPI

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

Tímasetning: **2018** Samstarfsaðilar: **Skrifstofa eigna og atvinnuþróunar**

Ábyrgð: **Fjármálaskrifstofa**

Kostnaður: Innan ramma. Þarf að endurskoða verkferla.

IV.2. Stutt verði við starfsemi frjálsra félagasamtaka innflytjenda og annarra með því að gera húsnaði borgarinnar aðgengilegra sem vettvang þátttöku og samskipta. Greint verði í samvinnu við mögulega notendur hvernig borgin getur mætt þörfum félagasamtaka fyrir funda- og samkomustaði.

Tímasetning: **2019** Samstarfsaðilar: **Umhverfis- og skipulagssvið og skrifstofa eigna og atvinnuþróunar**

Ábyrgð: **Menningar- og ferðamálasvið**

Kostnaður: Innan ramma

IV.3. Verkefnastjórar afmarkaðra viðburða (s.s. 17. júní, vetrarhátíðar, barnamenningarhátíðar og menningarnætur) leggi mat á hvort innflytjendur taki þátt sem sýningaraðilar og ef þeir gera það ekki, hvernig er hægt að hvetja til þátttöku þeirra. Sérstök áhersla verði á þátttöku innflytjenda og hún gerð sýnilegri.

Tímasetning: **2018-2019**

Ábyrgð: **Höfuðborgarstofa**

Kostnaður: Innan ramma. Samþykkt fjölmeningarstefna *Rætur og vængir* og aðgerðaráætlun MOF.