

Umboðsmaður Alþingis

Templarasundi 5
101 Reykjavík

Hafnarfirði, 20. febrúar 2018
1801505 RE

Efni: Einstaklingar sem ekki eru mæltir á íslensku, athugun

Í bréfi frá Umboðsmanni Alþingis dagsettu 15. janúar 2018 er vísað til þess að af og til berist embættinu ábendingar og kvartanir sem lúta að stöðu einstaklinga, sem ekki eru mæltir á íslensku, í samskiptum þeirra við stjórnvöld hér á landi. Gefinn var frestur til 16. febrúar s.l. til að svara erindinu. Undirrituð óskaði eftir fresti til 21. febrúar sem góðfúslega var veittur og er þakkað fyrir það.

Eftirfarandi eru svör við spurningum Umboðsmanns.

1. Aukin þörf hefur verið fyrir túlkun og þýðingar í starfi Fjölskylduþjónustu Hafnarfjarðar. Erlendir einstaklingar sem búsettir eru í sveitarfélaginu sækjast eftir þjónustu s.s. ýmiskonar stoðþjónustu og stuðningi, fjárhagsaðstoð, ráðgjöf, aðstoð vegna húsnæðismála o.fl. Barnaverndarstarfsmenn sveitarfélagsins hafa einnig aðkomu að erlendum einstaklingum. Hafnarfjarðarkaupstaður hefur auk þess verið með samning við Útlendingastofnun um þjónustu við hælisleitendur og gert samning við velferðarráðuneytið um móttöku flóttamanna. Þessar aðstæður kalla á aukna aðkomu túlka og að efni sé túlkað á erlend tungumál. Svokallað "Language line" hefur verið töluvert notað og þá sér í lagi í þjónustu við hælisleitendur. Ekki liggja fyrir tölulegar upplýsingar um þessi atriði.
2. Ekki liggur fyrir skriflegt kynningarefni á erlendu tungumáli hjá Hafnarfjarðarbæ varðandi þjónustu Fjölskylduþjónustunnar. Á heimasíðu eru eingöngu lágmarksupplýsingar um sveitarfélagið á ensku og pólsku.
3. Ekki er algengt að skrifleg erindi berist á erlendum tungumálum. Í þeim tilvikum er þeim svarað á ensku ef viðkomandi er enskumælandi. Erindum er einnig svarað á pólsku en í ráðhúsi sveitarfélagsins eru starfandi tveir pólskumælandi starfsmenn sem alloft er leitað til. Einnig er leitað eftir aðstoð með þýðingar hjá Jafnréttishúsi. Ávallt eru kallaðir til túlkar þegar erlendir aðilar leita til Fjölskylduþjónustunnar eða þegar mál eru til vinnslu hjá barnavernd. Yfirleitt er að leitað eftir túlkaþjónustu hjá Jafnréttishúsi. Rétt er að taka fram að í viðamikilum barnaverndarmálum eru lögmenn stuðningur og réttindagæslumenn erlendra einstaklinga eins og annarra og gæta þeir hagsmuna sinna umbjóðenda. Þess er gætt að kærheimildir séu kynntar á tungumáli sem viðkomandi skilur.



HAFNARFJÖRÐUR

4. Ekki liggja fyrir staðlaðir textar eða forskriftir nema að litlu leyti.
5. Ekki er unnt að senda afrit af gögnum síðustu tíu mála þar sem kynnt hefur verið eða afhent aðila máls úrlausn á erlendu tungumáli. Það er tekið fram í erindi Umboðsmanns að einungis sé óskað eftir upplýsingum um fyrirliggjandi verklag og tölulegar upplýsingar séu þær fyrir hendi. Töluverð vinna færi í að vinna umbeðin gögn auk þess sem um trúnaðarmál eru að ræða sem þyrfti að dulkóða.

Virðingarfyllst,

Rannveig Einarsdóttir
Sviðsstjóri Fjölskylduþjónustu Hafnarfjarðar.