

**Fylgiskjal með álitum umboðsmanns Alþingis  
(Mál nr. 9938/2018)**

í tilefni af frumkvæðisathugun á stöðu einstaklinga sem ekki eru  
mæltir á íslensku í samskiptum þeirra við stjórnvöld

Umboðsmaður Alþingis ákvað með bréfi, dags. 15. janúar 2018 að óska eftir neðangreindum upplýsingum frá 29 aðilum innan stjórnarsýslunnar þar sem við úrlausn mála má ætla að reyni á samskipti við einstaklinga sem ekki skilja íslensku.

Í fyrsta lagi var óskað upplýsinga um hvort og þá hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar í tengslum við breytingar á samsetningu þeirra sem búa og dvelja hér á landi og hvernig það hafi birst í starfsemi stjórnvaldsins. Í því sambandi var óskað tölulegra upplýsinga lægju þær fyrir.

Í öðru lagi var óskað eftir afriti af skriflegu kynningarefni á erlendu tungumáli sem kynni að liggja fyrir hjá stjórnvaldinu eða er birt á heimasíðu þess um starfsemi stjórnvaldsins og/eða réttindi einstaklinga á því málefnasviði sem það starfaði á.

Í þriðja lagi var óskað upplýsinga um hvernig brugðist væri við erindum sem bærust á öðru tungumáli en íslensku og eftir atvikum óskum aðila um að þeim sé útvegaður túlkur og/eða þýðingar við úrlausn mála hjá stjórnvöldum. Óskað var eftir að fram kæmi á hvaða tungumáli skriflegum erindum sem berast á erlendu máli væri svarað. Ef slíku erindi væri svarað á íslensku að fram kæmi hvort þá væri látinn fylgja útdráttur á erlendu máli sem ætla yrði að viðkomandi skildi. Þá var óskað eftir að upplýst væri um tölulegar upplýsingar um fjölda tilvika á árinu 2017 þar sem stjórnvaldið hefði orðið við eða sýnað beiðni aðila um að honum væri útvegaður túlkur og/eða þýðingar af einhverju tagi.

Þá var í fjórða lagi óskað eftir því að umboðsmanni yrðu send afrit af fyrirliggjandi (stöðluðum) niðurstöðutexta og/eða forskriftum sem kynni að vera stuðst við þegar aðila væru veittar upplýsingar á erlendu máli við úrlausn máls, s.s. um kæruleiðbeiningar o.þ.h.

Að síðustu var óskað eftir því að umboðsmanni yrði sent afrit af gögnum síðustu tíu mála þar sem stjórnvaldið hefði kynnt eða afhent aðila máls úrlausn á erlendu tungumáli.

Óskað var eftir að svör stjórnvaldanna við fyrirspurninni bærust ekki síðar en 16. febrúar 2018. Síðustu svörin um miðjan júnímánuð sama ár. Að auki var í bréfum sumra stjórnvalda ekki að finna svör við öllum framangreindum spurningum eða svörin voru á einhvern hátt ekki nægilega skýr til þess að hægt væri að byggja á þeim. Af því tilefni var haft samband við fulltrúa viðkomandi stofnunar í síma og óskað skýrari svara varðandi þær spurningar sem umboðsmaður taldi mikilvægt að fá afgerandi svör við.

Framsetning svara þeirra aðila sem athugunin tekur til var með þeim hætti að ekki er unnt að setja þau fram á einfaldan hátt, t.d. í töflu, svo skýrt verði. Ræður þar mestu að sjaldan virðist greint á milli upplýsinga um annars vegar túlka- og þýðingarþjónustu fyrir einstaklinga af erlendum uppruna og

hins vegar táknmálstúlkapjónustu. Hér á eftir er því að finna stutta samantekt úr svörunum um þau atriði sem tilefni þykir til að nefna svo að það endurspegli með sem bestum hætti hvernig upplýsingagjöf og leiðbeiningum þessara aðila er háttað í samskiptum við þá einstaklinga sem ekki eru mæltir eða ekki skilja íslensku. Svörin eru sett fram eins þau birtast af hálfu stjórnvalda. Þá er aðeins birt úr svörunum það helsta sem fellur undir og hefur þýðingu fyrir umfjöllunarefni álitans.

**Listi yfir stofnanir sem athuginin tók til:**

1. Akraneskaupstaður: Skóla- og frístundasvið
2. Akraneskaupstaður: Velferðar og mannréttindasvið
3. Akureyrarbær: Fræðslusvið
4. Akureyrarbær: Fjölskyldusvið
5. Dómsmálaráðuneytið
6. Fangelsismálastofnun
7. Hafnarfjarðarbær: Fræðslu- og frístundaþjónusta
8. Hafnarfjarðarbær: Fjölskylduþjónusta
9. Kópavogsbær: Velferðarsvið
10. Kópavogsbær: Menntasvið
11. Kæruneftnd útlendingamála
12. Lögreglustjórinn á höfuðborgarsvæðinu
13. Lögreglustjórinn á Suðurnesjum
14. Mennta- og menningarmálaráðuneytið
15. Reykjanesbær: Fræðslusvið
16. Reykjanesbær: Velferðarsvið
17. Reykjavíkurborg: Skóla- og frístundasvið
18. Reykjavíkurborg: Velferðarsvið
19. Sjúkratryggingastofnun
20. Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu
21. Sýslumaðurinn á Norðurlandi eystra
22. Sýslumaðurinn á Suðurnesjum
23. Sýslumaðurinn á Vesturlandi
24. Tryggingastofnun
25. Úrskurðarneftnd velferðarmála
26. Útlendingastofnun
27. Velferðarráðuneytið
28. Vinnumálastofnun
29. Þjóðskrá

---

## Akraneskaupstaður – skóla- og frístundasvið

---

- Svar skóla- og frístundasvið Akranesbæjar barst með bréfi, dags. 2. febrúar 2018.
- Starfsmaður umboðsmanns ræddi í síma við fulltrúa sveitarfélagsins 26. júní 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari skóla- og frístundasviðs Akraneskaupstaðar kemur fram að reglulega reyni á þörf fyrir túlkun og þýðingar vegna foreldra og starfsmanna sem ekki eru mæltir á íslenska tungu. Einkenni þeirra mála sé helst almennar upplýsingar um starfsemi stofnananna, í foreldraviðtölum, þegar rædd eru viðkvæm málefni einstakra barna og þegar reyni á persónubundin málefni starfsmanna. Fram kemur í svarinu að á árinu 2017 hafi verið um að ræða 16 pantanir á túlkajónustu á fimm tungumálum sem voru tilgreind.

Ekki liggi fyrir tölulegar upplýsingar um fjölda þeirra mála þar sem starfsmenn stofnana hafa tekið að sér að túlka í almennum málum.

Ekki séu dæmi um að einstaklingi hafi verið neitað um túlkajónustu eða þýðingu.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Í svarinu er tekið fram að Akraneskaupstaður þýði ekki heimasíðu sína en hægt sé að nota þýðingarvél á síðunni (á ensku og pólsku). Á heimasíðum skóla- og frístundasviðs sé þó ekki að finna upplýsingar á erlendum tungumálum og ekki hægt að nota þýðingarvél. Stofnanir sviðsins eigi í einhverjum tilfellum upplýsingar á erlendum tungumálum og nýti sér einnig upplýsingar á erlendum tungumálum frá öðrum sveitarfélögum. Tekið er fram að mannréttindastefna Akraneskaupstaðar hafi verið gefin út í einu riti á þremur tungumálum, íslensku, ensku og pólsku. Samhliða vinnu við mannréttindastefnuna hafi verið gefin út handbók í fjölbreytileikastjórnun og upplýsingabæklingur á pólsku um þjónustu bæjarins. Með svarinu fylgdi afrit af m.a. kynningarbæklingi um leikskóla á pólsku, kynningarbréf um jól á Íslandi á pólsku og kynningarbréf um viðeigandi fatnað á sama tungumáli. Jafnframt fylgdi afrit af eyðublaði um þagnarskyldu á arabísku og bréf til foreldra á sama tungumáli um tilboð um kennslu í arabísku fyrir grunnskólanemendur.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Fram kemur að flest erindi sem berist á öðru tungumáli en íslensku séu á ensku og þeim svarað á ensku.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Með svari skóla- og frístundasviðs fylgdi m.a. afrit af bréfi um boð um leikskólaláss á ensku og svarbréf á sama tungumáli vegna beiðni um flutning um leikskóla.

### Erindi sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Í svari skóla- og frístundasviðs er vísað til fylgiskjala sem innihalda samskipti á ensku en tengdust ekki ákvörðun eða sérstakri úrlausn í máli. Staðfest var í símtali 26. júní 2018 að ekki hafi reynt á úrlausn máls þar sem í hlut áttu aðilar sem ekki skilja íslensku.

---

## Akraneskaupstaður – velferðar- og mannréttindasvið

---

- Svar velferðar- og mannréttindasviðs Akraneskaupstaðar barst með bréfi, dags. 14. febrúar 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari velferðar- og mannréttindasviðs Akraneskaupstaðar kemur fram að töluvert hafi reynt á þörf fyrir aðstoð túlka í samskiptum íbúa sem mæltir eru á aðra tungu en íslensku við stofnanir sveitarfélagsins. Vinnulag hafi þróast í tengslum við túlka- og þýðingaraðstoð sem hafi falið í sér að boðið hafi verið upp á viðtöl með starfsmönnum velferðar- og mannréttindasviðs með aðstoð túlka á þeim tungumálum sem fjölmennust voru hverju sinni, einu sinni í mánuði. Aðrar stofnanir sem þyrftu aðstoð leituðust einnig við að skipuleggja viðtöl, sem ekki væru áriðandi eða kröfðust tafarlausrar úrlausnar, á fasta túlkadaga. Þeir sem ætluðu að nýta sér þessa þjónustu hafi haft sambandi við þjónustuver. Dregið hafi úr þörf fyrir þjónustuna m.a. vegna þess að þeir íbúar sem áður hafi nýtt sér túlka í samskiptum við Akraneskaupstað hafi náð tökum á íslenskri tungu og telji sjálfir að þörfin fyrir slíka aðstoð sé ekki til staðar. Alltaf sé þó orðið við beiðni um túlk sé þess óskað.

Á árinu 2017 var um að ræða 19 pantanir um túlkajónustu á sex tungumálum sem voru tilgreind. Til samanburðar má nefna að árið 2015 var um að ræða 76 pantanir.

Tekið er fram að ekki séu dæmi um að aðila hafi verið synjað um túlkajónustu eða þýðingu á gögnum.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Í svari er tekið fram að Akraneskaupstaður þýði ekki heimasíðu sína en hægt sé að nota þýðingarvél á síðunni, (á ensku og pólsku). Með svari fylgdi m.a. afrit af kynningarbæklingi á pólsku um þjónustu Akraneskaupstaðar. Mannréttindastefna Akraneskaupstaðar hafi verið gefin út í einu riti á þremur tungumálum, íslensku, ensku og pólsku. Samhliða vinnu við mannréttindastefnuna hafi verið gefin út handbók í fjölbreytileikastjórnun og upplýsingabæklingur á pólsku um þjónustu bæjarins.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svari velferðar- og mannréttindasviðs kemur fram að erindi sem sviðinu berast á erlendum tungumálum hafi verið fá í gegnum árin en þau sem hafi borist hafi verið á ensku. Erindum hafi verið svarað á ensku í þjónustuveri, í símtali eða tölvupósti. Starfsmenn bjóði einnig upp á að viðtöl geti farið fram á ensku.

Formlegum erindum er svarað á íslensku og í mörgum tilvikum farið yfir afgreiðslu erinda í viðtölum við einstaklinga með aðstoð túlks. Ekki kemur fram hvort útdráttur á erlendu máli fylgi svari.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Ekki liggja fyrir staðlaðir niðurstöðutextar fyrir erlend tungumál. Fram kemur í svari að afgreiðsla erinda fari yfirleitt fram í viðtölum á ensku eða með aðstoð túlks. Tekið er fram að ef starfsmenn þurfi að koma skilaboðum til einstaklinga s.s. vegna afgreiðslu á erindum, boðun í viðtal eða veita almenna upplýsingagjöf, hafi verið sendur tölvupóstur á túlkajónustu og óskað eftir að túlkur hafi samband við viðkomandi einstakling og beri erindið áfram.

Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Ekki liggja fyrir úrlausnir á erlendu tungumáli. Þó kom fram að eitt mál væri í vinnslu þar sem óskað hefði verið eftir þýðingu á skjölum í tengslum við félagsþjónustu.

---

## Akureyrarbær - fræðslusvið

---

- Svar fræðslusviðs Akureyrarbæjar barst með bréfi, dags. 29. maí 2018.
- Starfsmaður umboðsmanns ræddi í síma við fulltrúa sveitarfélagsins 26. júní 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari fræðslusviðs Akureyrarbæjar kemur fram að á undanförunum árum hafi þýðingar á erlend tungumál á grunnupplýsingum um skólastarf aukist jafnt og þétt fyrir erlenda foreldra leik- og grunn-skólabarna. Töluð séu 32 tungumál í skólunum og árið 2017 hafi 128 grunnskólanemendur fengið aðstoð í íslensku sem öðru máli. Í Akureyrarkaupstað séu börn af erlendu bergi brotin um 8% af heildarfjölda barna á leik- og grunnskólaaldri. Túlkabjónusta sé greidd miðlægt frá fræðslusviði með það að leiðarljósi að ávallt skuli börn og upplýsingabjónusta í þeirra þágu vera í forgang með túlki fyrir foreldra ef með þarf. Engin takmörk séu á þeim tíma sem túlkabjónusta er veitt. Ef þörfin sé til staðar sé alltaf reynt að bregðast við því.

Töluleg gögn liggja ekki fyrir um umfang túlka- og þýðingabjónustu hjá fræðslusviði.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Í svarinu er tekið fram að kynningarefni á erlendum tungumálum sé nánast eingöngu á vef Akureyrarbæjar. Vísað er til rafrænna bæklinga sem fræðslusvið hefur látið þýða á ensku, pólsku og tælensku. Bæklingarnir innihalda m.a. helstu upplýsingar um leikskóla bæjarins og upplýsingar um starfsemi grunnskóla þar sem t.d. er sagt frá almennu skólastarfi auk stoðbjónustu grunnskóla, bæði innan skólanna sjálfra og utan þeirra. Þá hafi sviðið látið þýða á sömu tungumál bækling um innritun og aðlögun barna í leikskóla og innra starfs þeirra en sá bæklingur er einnig þýddur á þýsku. Jafnframt er í svarinu tilteknir fleiri bæklingar sem lúta að skólastarfi, s.s byrjendalæsi og upplýsingar þýddar á arabísku vegna móttöku flóttafólks. Ekki hafa verið þýddar upplýsingar um starfsemi dagforeldra. Fram kemur að starfsfólk leitist við að útskýra þá bjónustu sem í boði er, á ensku, með foreldrum.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svari fræðslusviðs Akureyrarbæjar kemur ekki fram með hvaða hætti brugðist er við erindum sem sviðinu berast á öðrum tungumálum en íslensku.

Staðfest var í símtali við fulltrúa sveitarfélagsins 26. júní 2018 að ekki hafi borist skrifleg erindi á öðru tungumáli en íslensku önnur en þau sem eru liður í erlendu samstarfi eða verkefni. Ávallt sé kallaður til túlkur þegar munnleg erindi séu borin upp við fræðslusvið.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Ekki kemur fram hvort fyrir liggja staðlaðir niðurstöðutextar fyrir erlend tungumál. Tekið er fram að þegar þörf sé á einstaklingsmiðaðri upplýsingagjöf til foreldra sé óskað eftir bjónustu túlka.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Staðfest var í símtali 26. júní 2018 að ekki hafi reynt á úrlausn máls þar sem aðilar máls hafi ekki skilið íslensku.

---

## Akureyrarbær - fjölskyldusvið

---

- Svar fjölskyldusviðs Akureyrarbæjar barst með bréfi, dags. 13. febrúar 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari fjölskyldusviðs Akureyrarbæjar kemur fram að vaxandi þörf hafi verið fyrir túlkun til aðila sem ekki skilja íslensku. Almenn sé samstarf við Alþjóðastofu sem starfrækt er innan bæjarkerfisins varðandi útvegum túlka en vegna móttöku flóttafólks hafi verið ráðinn til starfa samfélagstúlkur sem tali arabísku. Á árinu 2017 hafi verið orðið við beiðnum um túlkapjónustu í 53 tilvikum og engum beiðnum um túlkun eða þýðingar hafi verið synjað.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Í svarinu er tekið fram að á heimasíðu Akureyrarbæjar séu upplýsingar um þjónustu fjölskyldusviðs á ensku. Eitthvað af kynningarefninu hafi verið þýtt á arabísku í tengslum við móttöku flóttafólks. Samstarf sé við Alþjóðastofu varðandi almenn kynningarefni fyrir útlendina auk þess sem vísað sé á kynningarefni á vegum Fjölmenningarseturs á Ísafirði.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku.

Fram kemur í svari fjölskyldusviðs Akureyrarbæjar að erindi hafi borist á ensku og þeim verið svarað á sama tungumáli. Fyrirspurnir hafi borist á arabísku í gegnum skilaboð og símtöl til samfélagstúlks sem komi þeim á framfæri. Jafnframt hafi félagsráðgjafar í félagsþjónustunni verið í samskiptum við einstaklinga einkum flóttafólk í gegnum messenger á Facebook.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Staðlaðir textar á erlendum tungumálum liggja ekki fyrir.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Ekki liggja fyrir upplýsingar um að aðilum máls hafi verið afhent skrifleg úrlausn máls á erlendu tungumáli. Hins vegar hafi úrlausnir verið kynntar munnlega fyrir aðilum og þá með túlki ef þarf.

---

## Dómsmálaráðuneytið

---

- Svar dómsmálaráðuneytisins barst með bréfi, dags. 8. júní 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari dómsmálaráðuneytisins kemur fram að eftir að kærumál á grundvelli laga um útlendinga voru færð yfir til meðferðar hjá kærunefnd útlendingamála hafi lítið reynt á þörf fyrir túlkun og þýðingar. Samskipti starfsmanna ráðuneytisins við einstaklinga sem ekki skilja íslensku hafi almennt farið fram á ensku eða öðrum tungumálum sem starfsfólk hefur vald á og viðmælandi skilur.

Tölulegar upplýsingar liggja ekki fyrir.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Fram kemur í svari ráðuneytisins að á heimasíðu þess sé að finna upplýsingar á ensku um starfsemi ráðuneytisins og réttindi einstaklinga á ákveðnum sviðum. Með svarinu fylgdi m.a. endurrit af upplýsingum á heimasíðu ráðuneytisins, á ensku og endurrit af eyðublöðum, s.s. „beiðni um að barni verði skilað“ (brotnám barna), á ensku og dönsku og „beiðni um umgengni“ á ensku.

Tölulegar upplýsingar liggja ekki fyrir.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Ráðuneytið tekur fram að það hafi brugðist við fyrirspurnum og óformlegum erindum sem berist í tölvupósti með því að svara á ensku eða öðru tungumáli sem starfsmaður hefur vald á og viðmælandi skilur. Formlegar úrlausnir og stjórnvaldsákvæðanir séu hins vegar ávallt ritaðar á íslensku. Í téðu samhengi sé svo til óþekkt að ráðuneytinu berist krafa um að það útvegi túlk vegna samskipta við aðila máls. Ráðuneytið hafi þegar svo hefur háttað til bent hlutaðeigandi á tulkapjónustu á vegum Fjölmenningarseturs. Einnig hafi ráðuneytið greitt fyrir vinnu skjalapýðanda ef þýða hafi þurft úrskurði ráðuneytisins á grundvelli skyldu samkvæmt norræna tungumálasamningnum. Ráðuneytið geti ekki útilokað vegna krafna um leiðbeiningaskyldu og rannsóknarskyldu að það kunni að reynast nauðsynlegt að kalla til túlk í þeim tilvikum að til standi að ljúka afgreiðslu máls með stjórnvaldsákvörðun.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Í svari ráðuneytisins kemur fram að það búi ekki yfir stöðluðum niðurstöðutextum eða forskriftum sem stuðst er við þegar aðilum er leiðbeint á erlendu tungumáli.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Ráðuneytið kveðst ekki hafa kynnt eða afhent aðila máls úrlausn á erlendu tungumáli.

---

## Fangelsismálastofnun ríkisins

---

- Svar Fangelsismálastofnunar barst með bréfi, dags. 13. febrúar 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari Fangelsismálastofnunar er vísað til svara forstöðumanns fangelsisins að Litla-Hrauni en þar kemur fram að starfsmenn fangelsisins og Sogns séu meðvitaðir um að ekki eigi að horfa til sparnaðar þegar kemur að túlkabjónustu. Ekki þurfi mikið til að hringt sé í túlk. Til viðbótar komi túlkar reglulega með lögmönnum fanga sem séu í gæsluvarðhaldi og þá sé reynt að nýta tækifæri og fá túlkana til að kynna fyrir gæsluvarðhaldsföngunum húsreglur o.þ.h. Þá komi reglulega túlkar á vegum Útlendingastofnunar og þeir séu þá yfirleitt nýttir til að fara yfir ýmis atriði með föngum eins og reglur fyrir reyndlulausn o.þ.h. Í fangelsinu á Hólmsheiði og á Akureyri sé sama fyrirkomulag, þ.e. erlendum föngum sé útveguð túlkabjónusta eftir þörfum vegna opinberra erinda ef viðkomandi skilur ekki það tungumál sem gögnin eru á. Einnig hafi verið útvegaður túlkur vegna heilbrigðisþjónustu, vegna sérstakra aðstæðna eða útskýringa, lögmanna, yfirheyrslna lögreglu o.þ.h. Með svari Fangelsismálastofnunar fylgdi svar yfir þau tilvik þar sem þar sem túlkur var kallaður til á Litla-Hrauni árin 2016 og 2017. Þar kemur fram að túlkur var kallaður til í níu tilvikum á árinu 2017 og í sex tilvikum árið 2016. Ekki bárust tölulegar upplýsingar um túlkabjónustu í fangelsinu á Akureyri og á Hólmsheiði.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Í svari Fangelsismálastofnunar eru talin upp gögn sem hafa verið þýdd á ensku þ. á m. innkomubæklingur sem allir fangar fá við upphaf afplánunar með upplýsingum um réttindi og skyldur þeirra. Unnið sé að pólskri þýðingu á bæklingnum. Innkomubæklingur innihaldi m.a. eftirfarandi gögn: Innkomublað sem allir fangar fá við upphaf afplánunar með upplýsingum um helstu réttindi og skyldur þeirra (jafnframt til í pólskri þýðingu). Lög um fullnustu refsinga (pólsk þýðing sé í vinnslu en yfirlit yfir helstu breytingar á lögnum frá 2016 sé nú þegar til í pólskri þýðingu), reglugerð um fullnustu refsinga, reglur fangelsa sem jafnframt séu til í þýskri þýðingu, reglugerð um þóknun fyrir vinnu og nám og dagpeninga til fanga, o.fl. Þá eru til ýmsar upplýsingar í enskri þýðingu m.a. verklagsreglur um heimsóknir og reglur um nettengdar tölvur og síma í lokuðum fangelsum (ensk og pólsk þýðing). Jafnframt kemur fram að búið sé að þýða nokkurn hluta nýrrar heimasíðu Fangelsismálastofnunar á ensku.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Fram kemur í svari Fangelsismálastofnunar að ef fangi sendir erindi á ensku sé honum yfirleitt svarað á ensku, t.d. varðandi veitingu eða synjun á reyndlulausn. Stofnuninni sé ekki kunnugt um að erindi hafi borist á öðru tungumáli. Hins vegar hafi bréf vegna samfélagsþjónustu ávallt verið á íslensku, einnig þegar umsóknir hafi borist á ensku. Í slíkum tilvikum séu samskipti við samfélagsþjóna mikil og að engin vandamál þessu tengt hafi komið upp. Hafi umsækjandi t.d. ekki sinnt því að hafa samband við Fangelsismálastofnun eftir að hafa fengið tilkynningu um að umsókn um samfélagsþjónustu hafi verið samþykkt sé hringt í viðkomandi og farið yfir málið með þeim á ensku ef þess er þörf.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Með svörum Fangelsismálastofnunar fylgdi staðlaður texti á ensku um kærueimild ef erindi fanga er synjað. Textinn er svohljóðandi: „Your attention is drawn to the fact that under the first paragraph of Article 26 of the Administrative Procedure Act, you may appeal to the Ministry of the Justice against the decision taken by the Prisons and Probation Authority. Your attention is also drawn to the first paragraph of Article 27 of the Act, which states that an appeal against an administrative decision must

be submitted within 3 months after the date on which the person concerned is informed of the administrative decision. For further information, please refer also Section VII of the administrative Procedure Act.”

Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Með svari Fangelsismálastofnunar fylgdi afrit af gögnum síðustu tíu mála þar sem aðila var kynnt úrlausn máls á ensku. Úrlausnirnar lutu m.a. að samþykki eða synjun á beiðni um reynslulausn og svar við beiðni um flutning í opið fangelsi. Í úrlausnum þar sem beiðni um reynslulausn er synjað eru veittar framangreindar kæruleiðbeiningar á ensku.

---

## *Hafnarfjarðarbær- fræðslu- og frístundaþjónusta*

---

- Svar fræðslu- og frístundaþjónustu Hafnarfjarðarbæjar barst með bréfi, dags. 15. febrúar 2018.
- Starfsmaður umboðsmanns ræddi í síma við fulltrúa sveitarfélagsins 6. júní 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari fræðslu- og frístundaþjónustu Hafnarfjarðarbæjar kemur fram að ávallt sé brugðist við þörf fyrir túlkun og að greitt sé fyrir alla túlkun þjónustu vegna leik- og grunnskóla. Leitast sé við að koma upplýsingum og skilaboðum til foreldra og forráðamanna á tungumáli viðkomandi. Þá séu foreldra-kannanir fyrir leik- og grunnskóla sendar út á íslensku, ensku og pólsku.

Árið 2017 hafi verið túlkað í 152 tilvikum í grunnskóla og 123 í leikskóla. Ekki kemur fram hvort beiðni um túlkun þjónustu hafi verið synjað.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Kynningarefni um þjónustu dagforeldra, leikskóla, grunnskóla og frístundastarf hafi verið þýtt á ensku og pólsku. Efnið verði birt á heimasíðu bæjarins þegar lokið er við að uppfæra það. Enska útgáfan af kynningarefninu fylgdi með svarinu.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svari skrifstofu fræðslu- og frístundaþjónustu kemur fram að ekki hafi borist erindi á erlendu tungumáli.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Staðlaðir niðurstöðutextar og/eða forskriftir eru ekki til á skrifstofu fræðslu- og frístundaþjónustu Hafnarfjarðarbæjar.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Í svari fræðslu- og frístundasviðs Hafnarfjarðarbæjar er tekið fram að þau gögn sem hafi verið á erlendu tungumáli séu trúnaðargögn sem ekki verða afhent nema með samþykki foreldra. Í tilefni af framangreindu svari kom starfsmaður umboðsmanns á framfæri við fulltrúa sveitarfélagsins 6. júní 2018 á réttingu um heimild umboðsmanns til að krefja stjórnvöld um upplýsingar og skriflegar skýringar sem hann þarfnast vegna starfs síns, þar á meðal afhendingar á skýrslum, skjölum bókunum og öllum öðrum gögnum sem mál snerta, sbr. 1. mgr. 7. gr. laga nr. 85/1997, um umboðsmann Alþingis.

Frekari svör bárust ekki frá fræðslu- og frístundasviði Hafnarfjarðarbæjar.

---

## Hafnarfjarðarbær- fjölskylduþjónusta

---

- Svar fjölskylduþjónustu Hafnarfjarðarbæjar barst með bréfi 20. febrúar 2018.
- Starfsmaður umboðsmanns ræddi í síma við fulltrúa sveitarfélagsins 9. mars 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari fjölskylduþjónustu Hafnarfjarðarbæjar kemur fram að aukin þörf hafi verið fyrir túlkun og þýðingar í starfi fjölskylduþjónustunnar. Hafnarfjarðarbær hafi auk þess verið með samning við Útlendingastofnun um þjónustu við hælisleitendur og gert samning við velferðarráðuneytið um mót-töku flóttafólks. Þessar aðstæður hafi kallað á aukna aðkomu túlka og að efni sé túlkað á erlend tungumál. Svokallað „Language line“ hafi verið töluvert notað og þá sér í lagi í þjónustu við hælisleitendur. Tekið er fram að ávallt séu kallaðir til túlkar þegar að erlendir aðilar leiti til fjölskylduþjónustunnar eða þegar að mál eru til vinnslu hjá barnavernd. Ekki liggja fyrir tölulegar upplýsingar um þessi atriði.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Ekki liggur fyrir skriflegt kynningarefni á erlendu tungumáli hjá Hafnarfjarðarbæ varðandi þjónustu fjölskylduþjónustunnar. Á heimasíðu séu eingöngu lágmarksupplýsingar um sveitarfélagið á ensku og pólsku.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svari fjölskylduþjónustunnar er tekið fram að ekki sé algengt að erindi berist á erlendum tungumálum. Í þeim tilvikum sé svarað á ensku ef viðkomandi er enskumælandi. Erindum sé einnig svarað á pólsku en í ráðhúsi sveitarfélagsins séu starfandi tveir pólskir starfsmenn sem alloft sé leitað til. Jafnframt sé leitað eftir aðstoð með þýðingar hjá Jafnréttishúsi. Þá er tekið fram að þess sé gætt að kærurheimildir séu kynntar á tungumáli sem viðkomandi skilur.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Staðlaðir textar eða forskriftir liggja ekki fyrir nema að litlu leyti.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Í svarinu kemur fram að ekki sé unnt að senda afrit af gögnum síðustu tíu mála þar sem aðila hafi verið kynnt eða afhent úrlausn máls á erlendu tungumáli. Töluverð vinna færi í að vinna umbeðin gögn auk þess sem um trúnaðarmál væri að ræða sem þyrfti að dulkóða. Í tilefni af framangreindu svari kom starfsmaður umboðsmanns Alþingis á framfæri við fulltrúa sveitarfélagsins að ekki þyrfti að dulkóða gögn sem umboðsmaður hefði óskað eftir og í því sambandi vísað til 1. mgr. 7. gr. laga nr. 85/1997, um umboðsmann Alþingis. Hvað varðar afstöðu sveitarfélagsins um að senda ekki gögn kom fram að þau væru illa og jafnvel ekki skráð og þess vegna myndi þetta kosta mikla vinnu. Framangreindum sjónarmiðum var komið á framfæri ef sveitarfélagið vildi endurskoða afstöðu sína og senda gögn. Ekki bárust frekari svör.

---

## Kópavogsbær - velferðarsvið

---

- Svar velferðarsviðs Kópavogsbæjar barst með bréfi, dags. 13. febrúar 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari velferðarsviðs Kópavogsbæjar kemur fram að erlendir ríkisborgarar hafi verið 8,4% af íbúafjölda Kópavogs á þriðja ársfjórðungi 2017. Fram kemur að velferðarsvið bjóði skjólstæðingum sínum ávallt túlkaþjónustu í viðtölum þegar ljóst sé að viðkomandi tali hvorki íslensku né ensku. Þá voru gefnar upp tölulegar upplýsingar um kostnað vegna túlkaþjónustu á árinu 2017.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Fram kemur í svari svarinu að á heimasíðu sveitarfélagsins sé að finna allar helstu upplýsingar um sviðið og þjónustu þess á ensku. Umsóknareyðublöð um fjárhagsaðstoð eru til á ensku og pólsku. Húsreglur fyrir leigjendur í félagslegum leiguíbúðum séu aðgengilegar á íslensku, ensku, pólsku og arabísku. Til viðbótar hafi sviðið dreift kynningarefni og upplýsingum frá aðilum eins og Stígamótum, SÁÁ, jafnréttisstofu o.fl. sem séu til á ensku og öðrum tungumálum.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku.

Fram kemur að starfsmenn sviðsins séu færir um að svara munnlegum og skriflegum fyrirspurnum og veita ráðgjöf á ensku. Ef um annað tungumál er að ræða sé leitað aðstoðar túlkaþjónustu. Óski einstaklingur að samskipti fari fram á hans móðurmáli sé reynt að verða við því.

Skrifleg samskipti eru yfirleitt á íslensku en þegar bréfin hafi að geyma ákvörðun í máli sé óskað eftir að túlkaþjónusta hringi í viðkomandi og túlki niðurstöðuna.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls.

Engir staðlaðir niðurstöðutextar á erlendu tungumáli eru til hjá fjölskyldusviði Kópavogsbæjar. Fram kemur í svarinu að fyrst og fremst sé notast við túlka þegar skjólstæðingum er kynnt niðurstaða og kæruehimild.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Í svarinu er vísað til þess sem fram hafi komið um að niðurstöður og kæruehimildir séu kynntar viðkomandi með aðstoð túlks og því ekki unnt að verða við beiðni um afrit af úrlausnum sem hafi verið birtar á erlendu tungumáli.

---

## Kópavogsbær - menntasvið

---

- Svar menntasviðs Kópavogsbæjar barst með bréfi dags. 14. mars 2018.
- Starfsmaður umboðsmanns ræddi í síma við fulltrúa sveitarfélagsins 27. júní 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari menntasviðs Kópavogsbæjar kemur fram að erlendir ríkisborgarar hafi verið 8,4% af íbúafjölda Kópavogs á þriðja ársfjórðungi 2017. Í leikskólum bæjarins séu tæplega 300 börn af erlendum uppruna. Í grunnskólum eru 369 nemendur af erlendum uppruna eða 7,5% af heildarfjölda þeirra. Flestir nemendur með annað tungumál en íslensku komi frá Póllandi. Fram kemur í svarinu að leik- og grunnskólar í Kópavogi hafi sett sér verklagsreglur um túlkaþjónustu fyrir nemendur og foreldra. Samkvæmt reglunum eru alltaf kallaðir til túlkar sem tala mál barns og foreldra við upphaf skólagöngu og á öllum fundum um skólamál barns, s.s. foreldrafundum og skilafundum með skólaþjónustu. Þá voru veittar upplýsingar um kostnað vegna túlkaþjónustu í leik- og grunnskólum árið 2017.

Niðurstöður greininga fyrir nemendur með annað móðurmál en íslensku séu yfirleitt skrifaðar á íslensku. Túlkar séu hins vegar boðaðir til að túlka á fundum með foreldrum sem haldnir eru til kynningar á niðurstöðum. Ef foreldrar óski eftir séu greiningar þýddar á tungumál viðkomandi.

Þegar þörf sé á leiti skólarnir til pólskra sálfræðinga sem geti tekið styttri meðferðir eða viðtöl við þá nemendur sem hafa einungis vald á móðurmáli sínu. Skólar leitist við að þýða skilaboð til foreldra um viðburði í skólum á pólsku og ensku. Grunnskóladeild í samstarfi við bókasafn Kópavogs bjóði foreldrum barna í Kópavogi með annað móðurmál en íslensku upp á ráðgjöf á pólsku, ensku, arabísku og frönsku.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Fram kemur í svari menntasviðs Kópavogsbæjar að á heimasíðu sveitarfélagsins sé að finna grunnupplýsingar um starfsemi bæjarins á ensku. Á heimasíðum grunnskóla Kópavogs séu ítarlegri upplýsingar um skólastarf. Álfhólsskóli sé forystuskóli í málefnum nemenda með annað móðurmál en íslensku og heimasíða skólans sé á þýdd á ensku og pólsku með þýðingarvél. Þá hafi verið stofnuð Facebook-síða fyrir foreldra nemenda með annað móðurmál en íslensku þar sem birtar eru ýmsar upplýsingar á ensku og pólsku og snúa að skólastarfi.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svarinu kemur fram að túlkar séu fengnir til að þýða erindi sem berast leik- og grunnskólum Kópavogs á erlendum tungumálum og varða nemendur. Óski aðilar eftir því að fá túlk eða þýðingu við úrlausn mála sé ávallt orðið við því.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Leik- og grunnskólar í Kópavogi hafa ekki haft fyrirliggjandi stöðluð svör fyrir foreldra en nýta túlka og þýðingar til að bregðast við fyrirspurnum og erindum foreldra og upplýsa um málsmeðferðir, kæruleiðbeiningar o.þ.h.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Í svari menntasviðs er tekið fram að mál er varði nemendur í leik- og grunnskólum, með annað móðurmál en íslensku, verði til í grunnskólunum og séu vistuð þar í skjalageymslum. Ekki sé því unnt að verða við þessari beiðni með þeim hætt sem óskað er.

Í tilefni af framangreindu svari kom starfsmaður umboðsmanns Alþingis á framfæri við fulltrúa sveitarfélagsins að umboðsmaður hefði víðtæka heimild til að afla upplýsinga og gagna vegna mála sem hann vinnur með, sbr. 1. mgr. 7. gr. laga nr. 85/1997. Framangreindum sjónarmiðum var komið á framfæri ef sveitarfélagið vildi endurskoða afstöðu sína og senda gögn. Ekki bárust frekari gögn.

---

## Kærunefnd útlendingamála

---

- Svar kærunefndar útlendingamála barst með bréfi, dags. 16. febrúar 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari kærunefndar útlendingamála kemur m.a. fram að legið hafi fyrir, frá því nefndin tók til starfa í upphafi árs 2015, að þeir sem sem ættu aðild að málum hjá nefndinni væru að jafnaði útlendingar og stærstur hluti þeirra ætti annað móðurmál en íslensku. Engar breytingar hvað þetta varðar hafi orðið í starfsemi nefndarinnar frá því hún tók til starfa og engar tölvulegar upplýsingar liggi fyrir hjá nefndinni um þessi atriði. Almennt megi segja að verkefni nefndarinnar leiði til þess að nokkuð mikil þörf sé á túlkunum og þýðingum í starfsemi hennar en af þeim lagagrundvelli sem nefndin starfi eftir leiði að þörfin sé mismunandi eftir því hver sé aðili málsins og um hvers konar mál sé að ræða.

Í málum er varða umsókn um alþjóðlega vernd sé sérstakur talsmaður í fyrirsvari fyrir kæranda hjá kærunefnd og fari samskipti við hann vegna mála nánast eingöngu fram á íslensku, t.a.m. með formlegri kæru til kærunefndar auk greinargerðar sem talsmaður sendir inn fyrir hönd kæranda. Öll önnur samskipti fari þá jafnframt að mestu fram á íslensku, t.a.m. tölvupóstur milli starfsmanna kærunefndar og talsmanna kæranda s.s. í þeim tilgangi að óska eftir frekari upplýsingum eða gögnum.

Þótt málsmeðferð fyrir kærunefnd sé að jafnaði skrifleg er nefndinni heimilt, telji hún ástæðu til, að gefa kærendum sem lagt hafa fram umsókn um alþjóðlega vernd, kost á að koma fyrir nefndina og tjá sig um efni máls eða einstök atriði þess eftir atvikum. Í þeim tilvikum sé talsmanni, fyrir hönd kæranda, sendur tölvupóstur þar sem kæranda er boðið að koma fyrir nefndina á fyrirfram ákveðnum tíma. Kærandi er þá jafnframt beðinn um að láta vita hvort hann óski eftir því að hafa túlk viðstaddan og þá hvaða tungumál hann kjósi að nota. Í framhaldinu sé útvegaður túlkur, annað hvort hjá túlkabjónustu hér á landi eða í gegnum erlenda túlkabjónustu, en í þeim tilvikum fari túlkunin fram í gegnum sérstakan fundarbúnað. Í einstaka tilvikum óski kærundur eftir því að töluð sé enska, og hefur kærunefnd í flestum tilvikum metið það svo að ekki sé þá þörf fyrir að notast við túlkabjónustu.

Í málum sem varða umsóknir um alþjóðlega vernd þar sem niðurstaða máls felur jafnframt annað hvort í sér brottvísun eða frávísun, fari birting fram í samræmi við 4. mgr. 43. gr. reglugerðar nr. 540/2017, um útlendinga, en ákvæðið kveði á um að lögregla birti útlendingum ákvörðun um brottvísun eða frávísun. Kærunefnd boðar kærundur í birtinguna með aðstoð Útlendingastofnunar sem vegna þeirrar þjónustu sem stofnunin veitir hefur komið upp ákveðnum leiðum til að eiga bein samskipti við kærundur. Í framkvæmd séu viðstaddir birtingu, auk fulltrúa lögreglu, starfsmaður frá kærunefnd útlendingamála og talsmaður kæranda. Þá sé jafnframt til staðar túlkur eða notast við túlkabjónustu símleiðis, nema kærandi afþakki slíka þjónustu.

Í samskiptum við kærundur, s.s. í viðtölum og við birtingu úrskurða, hafi nefndin notast við þjónustu frá innlendum túlkabjónustum. Þá hafi kærunefndin gert samning við tvær erlendar túlkabjónustur. Í þeim tilvikum fari túlkunin fram í gegnum sérstakan fundabúnað og fara samskiptin þá í gegnum túlkinn á ensku og svo því tungumáli sem kærandi skilur. Aldrei hafi komið upp sú staða að ómögulegt væri að útvega túlk á tungumáli sem kærandi skilur. Þó hafi komið upp tilvik þar sem tíma hefur tekið að finna viðeigandi túlk og málsmeðferð því lengst í samræmi við það.

Í þeim tilvikum þegar úrskurðir kærunefndar varða frávísun, brottvísun eða afturköllun leyfis, en málið varðar ekki jafnframt umsókn um alþjóðlega vernd, er meðferð slíkra mála, að því er varðar þörf á túlkun og þýðingum, nokkuð sambærileg við meðferð mála sem varða umsóknir um alþjóðlega vernd. Kærunefndin eigi einkum samskipti við talsmenn þessara einstaklinga en leitist að öðru leyti við að eiga samskipti við þá á tungumáli sem ætla má með sanngirni að viðkomandi geti skilið. Þá sé framkvæmd birtinga með sama hætti og í málum sem varða umsóknir um alþjóðlega vernd. Í tilvikum þar sem

lögregla birti úrskurði kærunefndar um frávísun eða brottvísun utan húsnæðis nefndarinnar, en það eigi einkum við þegar kærundur afpláni dóma í fangelsi eða sitja í gæsluvarðhaldi, hafi nefndin nú sérsaka eftirfylgni með því að við birtingu slíkra úrskurða sé tryggilega gengið úr skugga um að einstaklingar sem ekki tali íslensku eða ensku njóti þjónustu túlks og talsmönnum kæranda sé í öllum tilvikum gert viðvart um að slík birting standi til.

Úrskurðir er varði beiðni kæranda um frestun réttaráhrifa á úrskurði kærunefndar séu alla jafnan sendir með bréfpósti til talsmanns kæranda, hafi hann einn slíkan. Njóti kærandi ekki aðstoðar lögmanns eða annars talsmanns við slíkar beiðnir þá séu úrskurðir kærunefndar um frestun réttaráhrifa birtir fyrir kæranda sérstaklega með aðstoð túlks ef talin sé þörf á því. Sé úrskurður sendur með bréfpósti til talsmanns kæranda sé ávallt í fylgibréfi með úrskurðinum leiðbeiningar um að til boða standi að panta túlk til þess að kynna niðurstöðu úrskurðarins fyrir kæranda á kostnað nefndarinnar. Óska þurfi eftir slíkri þjónustu innan viku frá því bréfið berst. Framkvæmdin hafi verið sú að túlkunin fari fram hjá talsmanni en kærunefnd greiði fyrir þjónustuna.

Í málum sem varði heimild til dvalar hér á landi til lengri eða skemmri tíma, s.s. vegabréfsáritanir eða dvalarleyfi á grundvelli hjúskapar, náms eða annars, séu úrskurðir nefndarinnar að jafnaði sendir kærendum sjálfum eða lögmönnum þeirra, hafi þeir slíkan talsmann, hvort sem um er að ræða ívilnandi eða íþyngjandi niðurstöðu í máli þeirra. Úrskurðir eru sendir með ábyrgðarpósti en í undantekningar- tilfellum tölvupósti sé um það að ræða að nefndin hafi ekki upplýsingar um rétt heimilisfang kæranda. Frá því að kærunefnd tók til starfa hafi enginn óskað eftir því við kærunefnd að fá frekari útskýringar á úrskurðum á öðru tungumáli en íslensku eða ensku, en kærendum þessara mála sé ekki boðið sérstaklega upp á túlkþjónustu vegna úrskurða í þessum málum. Úrskurðarorð í þessum málum, líkt og öðrum málum nefndarinnar, séu bæði á íslensku og ensku.

#### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Í svarinu kemur fram að á heimasíðu kærunefndar útlendingamála séu upplýsingar um nefndina og starfsemi hennar bæði á íslensku og ensku. Þar á meðal megi finna upplýsingar fyrir kærundur um kærufarlið og hvort og hvernig sé hægt að hafa samband við nefndina. Þetta efni fylgdi með svarinu.

#### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svarinu er vísað til þess sem fram hefur komið um verklag varðandi þýðingar og túlkanir í tengslum við meðferð mismunandi flokka kærumála hjá kærunefnd útlendingamála. Við samskipti kærunefndar við kærundur, svo sem í viðtölum og við birtingu úrskurða, hafi nefndin notast við þjónustu frá innlendum túlkþjónustum, t.d. Túlkþjónustunni, Alþjóðasetri og sjálfstæðum verktökum. Þá hafi kærunefndin gert samninga við tvær erlendar túlkþjónustur, annars vegar bresku þjónustuna LanguageLine og hins vegar bandarísku þjónustuna Certified Languages International. Í þeim tilvikum fari túlkun fram í gegnum sérstakan fundarbúnað. Dæmi um tungumál sem séu notuð í samskiptum kærunefndar við kærundur séu algeng tungumál eins og arabíska, rússneska og franska, en líka sjaldgæfari tungumál eins og makedónska, georgíska, aserska og tigre. Aldrei hafi komið upp sú staða að ómögulegt hafi verið að útvega túlk á tungumáli sem kærandi skilur. Þó hafi komið upp tilvik þar sem tíma hefur tekið að finna viðeigandi túlk og málsmeðferð því lengst í samræmi við það.

Að öðru leyti hafi komið upp tilvik þar sem einstaklingar hafi leitað til nefndarinnar, m.a. í kjölfar þess að niðurstaða hefur verið birt fyrir þeim, og borið fram erindi sín á öðru tungumáli en íslensku. Er þá yfirleitt um að ræða að einstaklingar séu að óska eftir ráðleggingum vegna máls síns, eða upplýsingum t.d. vegna framkvæmdar á flutningi þeirra úr landi eða þýðingu úrskurðarins fyrir réttarstöðu þeirra. Í slíkum tilvikum sé viðkomandi leiðbeint af starfsmönnum kærunefndar eftir bestu getu, m.a. um hvert þeir eigi að leita til að fá viðeigandi upplýsingar og aðstoð. Slík tilvik eigi sér yfirleitt stað í móttöku kærunefndar eða símleiðis, og fari þá oftast fram á ensku eða eftir atvikum öðrum tungumálum sem viðkomandi einstaklingur og starfsmaður kærunefndar tala báðir og skilja. Kærunefndin

hafi þá aðgang að erlendum túlkabjónustum sem hægt sé að hafa samband við og fá aðgang að túlki án þess að panta tíma með fyrirvara. Komi því til greina að notast við þá þjónustu í tilvikum sem þessum, ef þess þurfi. Þá leitist kærunefnd við að svara erindum sem berast á ensku á ensku. Jafnframt kemur fram að ekki hafi verið talin þörf á því að halda utan um upplýsingar um fjölda tilvika þar sem nefndin hafi orðið við eða synjað beiðni kæranda um að þeim sé útvegaður túlkur og/eða þýðingar af einhverju tagi. Tölulegar upplýsingar um slíkt liggja því ekki fyrir vegna ársins 2017.

Þegar kærundur leggi fram gögn á tungumálum sem kærunefnd skilur ekki fari að jafnaði fram forskoðun gagnanna þar sem starfsmenn nefndarinnar óski eftir atvikum eftir skýringum frá kæranda um hvað standi í gögnunum og noti sjálfvirkar þýðingavélar til að fá mynd af innihaldi gagnanna. Ef slík forskoðun bendi til þess að umrædd gögn kunni að hafa þýðingu fyrir meðferð málsins séu gögnin þýdd eða innihald þeirra túlkað. Kærundur leggi þó oft fram þýðingar á gögnum sem þeir leggi fyrir nefndina án þess að það sé sérstaklega lagt fyrir þá. Slík gögn séu þá í einhverjum tilvikum á tungumálum sem kærunefndin og starfsmenn hennar skilja, svo sem ensku, frönsku, þýsku eða norrænum tungumálum.

#### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Fram kemur í svarinu að úrskurðir nefndarinnar séu á íslensku, en hin eiginlegu úrskurðarorð, þ.e. niðurstaða kærunefndar, komi fram í lok úrskurðar bæði á íslensku og ensku. Við birtingu úrskurðar séu úrskurðarorð lesin fyrir kæranda og talsmann hans, auk þess sem kæranda sé eftir atvikum leiðbeint um heimildir til að óska eftir frestun réttaráhrifa í samræmi við lög um útlendinga. Sé einstaklingur frá ríki sem er á lista Útlendingastofnunar yfir örugg upprunaríki, og réttaráhrifum ákvörðunar Útlendingastofnunar í máli hans hefur ekki verið frestað, fái hann eftir atvikum afhent blað með leiðbeiningum um sjálfviljuga heimför á ensku, georgísku, albönsku eða makedónsku. Kærandi fái jafnframt tíma til að ræða við talsmann sinn í einrúmi og notast við túlkinn eða túlkabjónustuna sem kærunefnd hefur útvegað.

Með svari kærunefndar útlendingamála fylgdi afrit af dæmum um staðlaða niðurstöðutexta, á íslensku og ensku. Jafnframt fylgdu afrit af leiðbeiningum um sjálfviljuga heimför á ensku og georgísku og afrit af sniðmáti, á ensku, fyrir boðun í birtingu á úrskurðum kærunefndar sem Útlendingastofnun sér um að koma á framfæri við kærundur.

#### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Með svari kærunefndar útlendingamála fylgdi afrit af nýlegum úrskurðum hennar sem eru eins og fram hefur komið á íslensku. Í því sambandi er áréttað það fyrirkomulag sem er til staðar hjá nefndinni, þ.e. að í flestum tilvikum séu kærundur með talsmenn í málum sínum og því fari samskiptin að mestu fram á íslensku.

---

## Lögreglustjórinn á höfuðborgarsvæðinu

---

- Svar embættis lögreglustjórans á höfuðborgarsvæðinu barst með bréfi, dags. 27. mars 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari embættis lögreglustjórans á höfuðborgarsvæðinu kemur fram að á síðustu árum hafi orðið margföldun á erlendum ferðamönnum sem sækja hingað til lands og að uppruni þeirra sé margvíslegur, sem og tungumálakunnátta þeirra. Sá veruleiki endurspeglar í störfum embættis lögreglustjóra á höfuðborgarsvæðinu (LRH) en margir þessara aðila þurfi á einhverjum tímapunkti mögulega að fá aðstoð lögreglu. Þá hafi einstaklingum fjölgað verulega sem dveljist hér um skemmri eða lengri tíma vegna atvinnu eða af öðrum ástæðum. Sumir þessir aðilar leiti til lögreglu með tiltekin mál og þá kunni lögreglan að þurfa að hafa afskipti af viðkomandi einstaklingum. Í þessu samhengi er tekið fram að lögreglan hafi sett sér verklagsreglur um aðstoð túlka við skýrslutöku en afrit af reglunum fylgdi svarinu. Þá er tekið fram að tölulegar upplýsingar um þessi atriði liggi ekki fyrir, en taka þurfi þær sérstaklega saman og vanda verulega til verka svo að slíkar tölur yrðu ekki mistúlkaðar.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Fram kemur í svarinu að LRH reki ekki vefinn [www.logreglan.is](http://www.logreglan.is) eða [www.lrh.is](http://www.lrh.is), heldur sé það á hendi embættis ríkislögreglustjóra. Ekki séu upplýsingar á erlendu tungumáli á umræddum vef. LRH bjóði upp á rafræn eyðublöð en ætlunin sé að fjölga þeim jafnt og þétt. Þau eyðublöð sem bærust með svarinu eru á ensku. Þá sé til kynningarblað fyrir handtekna einstaklinga (upplýsingar til handa þeim sem hefur verið handtekinn) á öðrum tungumálum en íslensku, þ.e. ensku, frönsku, litháísku, pólsku, rússnesku, spænsku, dönsku og þýsku.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Fram kemur í svarinu að fá erindi berist á erlendum tungumálum. Þegar að slíkt gerist sé um að ræða skriflegar kærur, en þær séu bókaðar í Gopro og síðan sendar til ákærusviðs í greiningu. Berist embætti LRH erindi á öðru tungumáli en íslensku þá hafi embættið aðgang að túlkajónustu sem sé nýtt hafi starfsmenn ekki vald á því tungumáli sem um ræðir, til að þýða erindið. Þá starfi í móttöku LRH á Hverfisgötu starfsmaður sem tali ensku og rússnesku og geti einnig bjargað sér á pólsku. Samskipti við hælisleitendur fari fram á ensku og mjög auðvelt aðgengi sé að túlkajónustu sem sé nýtt í hvert skipti sem samskipti geti ekki farið fram á ensku, eða grunur leiki á að viðkomandi hafi ekki nægilega gott vald á ensku. Tekið er fram að embættið sendi tilkynningar um ákvarðanir á íslensku innanlands, en þegar tilkynningar séu sendar erlendis þá sé það að jafnaði á ensku. Tilvikin séu reyndar örfá. Ríkissaksóknari hafi gefið út fyrirmæli um tilkynningar þegar rannsókn sé hætt o. fl. en hafi ekki gert ítarlegri kröfur en lög nr. 88/2008, um meðferð sakamála, gera ráð fyrir hvað varðar tungumál. Í grunninn sé ákvæðum 12. gr. laga nr. 88/2008 um að þingmálið sé íslenska við dómsmeðferð mála einnig fylgt á rannsóknarstigi, sbr. og 5. mgr. 63. gr. laganna, en ákvæðið taki til allra sem gefi skýrslu hjá lögreglu, þ.e. sakborninga og vitna. Ekki sé hægt að taka út sérstaklega tölur um gögn sem berist á öðru tungumáli en íslensku.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Með svari LRH fylgdi afrit af upplýsingablaði á átta erlendum tungumálum, sem er afhent þeim sem hafa verið handteknir, sbr. umfjöllun hér ofar. Þá fylgdi afrit af umsóknareyðublöðum á ensku, m.a. umsókn um bakgrunnsathugun.

Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Í svari LRH kemur fram að embættið geti ekki með einföldum eða sjálfvirkum hætti kallað út úr málaskrárkerfi eða lögreglukerfum tíu síðustu mál þar sem send hafa verið svör á erlendum tungumáli. Með svarinu fylgi afrit af málum, öll á ensku, sem voru eftir handahófskennda leit eða eftir því sem að starfsmenn ráku minni til að hafa sent. Þá er tekið fram að tilkynningarbréf ákærusviðs séu algengustu bréfin hvað þetta varðar.

Meðal úrlausna sem sem fylgdu svari LRH er tilkynning um að rannsókn máls hafi verið hætt/lokið, auk leiðbeininga um kærueimild og kærufrest. Úrlausnin er á ensku.

---

## Lögreglustjórinn á Suðurnesjum

---

- Svar embættis lögreglustjórans á Suðurnesjum barst með bréfi, dags. 19. febrúar 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari lögreglustjórans á Suðurnesjum kemur fram að embættið hafi ekki farið varhluta af þeim áskorunum sem breyting á íbúasamsetningu samfélagsins og fjölgun útlendinga, sem búa og starfa í umdæminu ásamt fjölgun ferðamanna, hafa í för með sér. Embættið hafi brugðist við framangreindum áskorunum með ýmsum hætti, s.s. með ráðningu landamæravarða sem tala ýmiss erlend tungumál og hafi þau jafnvel að móðurmáli. Embættið hafi gert samstarfssamning við erlendan aðila sem bjóði upp á tulkajónustu í síma á yfir 200 tungumálum allan sólarhringinn, alla daga ársins, sem komi til viðbótar við tulkajónustur sem íslensk stjórnvöld skipta við og eru innan rammisamnings Ríkiskaupa. Jafnframt sé notast við aðra þá túlka sem fánlegir séu hér á landi og hafi verið viðurkenndir hjá tulkajónustu eða fyrir dómstóli. Embættinu sé ekki kunnugt um nein skipti þar sem beiðni aðila um aðstoð túlks hafi verið synjað.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Fram kemur í svarinu að embættið sjái um að útvega og láta þýða form tilkynningar til handtekinna aðila um réttarstöðu þeirra og upplýsingatöku vegna töku fingrafara fyrir Eurodac-gagnagrunn vegna umsókna um alþjóðlega vernd. Upplýsingablöð um handtöku séu til á íslensku, ensku, dönsku, þýsku, frönsku, litháísku, pólsku, rússnesku og spænsku. Upplýsingaform um töku fingrafara séu á albönsku, arabísku, ensku, frönsku, íslensku, persnesku, rússnesku og sómölsku.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svarinu kemur fram að ef erindi berst á ensku sé því almennt svarað á ensku. Einstaka mótmæli berist vegna sektamála úr umferðinni og þeim hafi almennt verið svarað á íslensku. Þá séu frávisunarform sem embættið notar við frávisanir á landamærum á ensku. Ávallt sé boðin tulkajónusta og embætti lögreglustjórans á Suðurnesjum sé ekki kunnugt um neitt tilvik þar sem beiðni aðila um aðstoð túlks hafi verið synjað enda telji embættið að það sé á vitorði allra starfsmanna að aðilar eigi skýlausan rétt á að njóta aðstoðar á því tungumáli sem þeir skilja.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls.

Með svarinu fylgdi afrit af frávisunarformum á landamærum og form af tilkynningaskyldu sem aðilum er birt, á ensku.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Í svarinu kemur fram að stjórnvaldsákvæðanir hjá embættinu séu ekki teknar á öðru tungumáli en íslensku utan þess sem talið er upp hér ofar, þ.e. frávisanir frá landamærum og ráðstöfun embættisins samkvæmt 114. gr. laga nr. 80/2016, um útlendinga.

---

## Mennta- og menningarmálaráðuneytið

---

- Svar mennta- og menningarmálaráðuneytisins barst með bréfi dags. 4. júní 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Þessu var ekki svarað af hálfu mennta- og menningarmálaráðuneytisins.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Í svarinu kemur fram að finna megi upplýsingar í enskri útgáfu af heimasíðu stjórnarráðsins, á vefsíðunni <https://www.government.is/>, þar með talið upplýsingar um starfsemi ráðuneytisins og málefnasvið þess. Einnig sé þar að finna helstu lög á málefnasviði ráðuneytisins og aðalnámskrá fyrir leik-, grunn- og framhaldsskóla. Upplýsingar á vef ráðuneytisins séu ekki á öðrum erlendum tungumálum en Fjölmenningssetur á Ísafirði sé með ýmsar upplýsingar á sviði menntamála á fleiri tungumálum á heimasíðu sinni, <http://www.mcc.is/>.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Þessu var ekki svarað af hálfu mennta- og menningarmálaráðuneytisins.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Í svarinu er vísað til staðlaðra texta ráðuneytisins á ensku í bréfum og tölvupóstum, þar á meðal eru staðlaðir textar vegna svars við beiðni um samstarf við skóla. Þá fylgdu endurrit af nokkrum erindum sem ráðuneytinu hefur borist á ensku og er svarað á ensku.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Ekki fylgdu afrit síðustu tíu mála og í svarinu kemur ekki fram hvort ráðuneytið hafi afhent úrlausnir á erlendu tungumáli.

---

## Reykjanesbær - fræðsluvið

---

- Svar fræðsluviðs Reykjanesbæjar barst með bréfi, dags. 19. júní 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari fræðsluviðs Reykjanesbæjar kemur fram að um það bil 30 tungumál séu skráð í leik- og grunnskólum Reykjanesbæjar. Helstu upplýsingar hafi verið þýddar á vefsíðunni [www.reykjanesbaer.is](http://www.reykjanesbaer.is) á ensku og pólsku. Leik- og grunnskólar kalli ávallt eftir túlki þegar þörf er talin á. Þá kemur fram að á árinu 2016 hafi verið veitt túlkaþjónusta á 18 tungumálum í samtals 289 klst. hjá stofnunum sem heyra undir fræðsluvið Reykjanesbæjar. Ekki sé vitað til að aðilum hafi verið neitað um túlkaþjónustu þegar talin hafi verið þörf á henni.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Fram kemur í svari fræðsluviðs Reykjanesbæjar að grunnupplýsingar séu þýddar á pólsku og ensku á heimasíðu sveitarfélagsins. Þá er vísað til vefslóða, á ensku, sem innihaldi upplýsingar um annars vegar fræðslumál og hins vegar íþróttá- og tómstundamál.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Fram kemur að almennum erindum til fræðsluviðs sem eru á erlendu tungumáli sé svarað á því tungumáli sem þau berast. Ávallt sé kallaður til túlkur við úrlausn mála þegar þörf sé á.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Staðlaðir niðurstöðutextar eða forskriftir á erlendum tungumálum eru ekki til hjá fræðsluviði Reykjanesbæjar.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Í svarinu kemur fram að oftast fari erindi um úrlausn máls fyrst í gegnum skólastofnanir. Verklagið sé þá þannig að aðilar séu boðaðir til fundar með túlki. Tilvísanir sem berist áfram til skólaþjónustunnar séu unnar á íslensku með aðstoð túlks. Svarbréf um móttöku tilvísunar sé ritað á íslensku og sama eigi við um þær skýrslur sem unnar séu. Skýrslur séu kynntar foreldrum/forráðamönnum með túlki.

---

## Reykjanesbær - velferðarsvið

---

- Svar velferðarsviðs Reykjanesbæjar barst með bréfi, dags. 18. apríl 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari velferðarsviðs Reykjanesbæjar kemur fram að íbúar Reykjanesbæjar séu frá 63 þjóðlöndum. Hlutfall erlendra ríkisborgara sé 20,4% íbúa. Tekið er fram að þverfaglegur stýrihópur haldi utan um fjölmeningarmál hjá sveitarfélaginu og það sé hlutverk hópsins að fylgja eftir fjölmeningarstefnu Reykjanesbæjar sem upphaflega hafi verið samþykkt árið 2004. Stefnan hafi verið yfirfarin árið 2017 og ný stefna samþykkt. Jafnframt kemur fram að stýrihópurinn standi m.a. að útgáfu fréttabréfa fyrir íbúa af erlendum uppruna og hafi gefið út tvö fréttabréf árið 2017 á íslensku, ensku og pólsku. Markmið fréttabréfanna sé að koma á framfæri upplýsingum um þjónustu sveitarfélagsins. Þá kemur fram að velferðarsvið hafi með margvíslegum hætti reynt að koma á mótis við þarfir fjölþjóðlegs hóps, m.a. með túlkajónustu, kynningarefni á öðru tungumáli en íslensku, bæði á heimasíðu sveitarfélagsins, við vinnslu mála og í öðrum tilvikum. Engum beiðnum um túlkajónustu hafi verið synjað og veittar upplýsingar um heildarkostnað vegna þess fyrir árið 2017.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Með svarinu fylgdi kynningarefni sem fyrir liggur á erlendu tungumáli og birt er á heimasíðu sveitarfélagsins. Meðal efnis er fréttabréf velferðarsviðs á pólsku og ensku sem og bæklingur ætlaður einstaklingum sem sækja um alþjóðlega vernd. Bæklingurinn er m.a. á rússnesku, arabísku, persnesku, spænsku og ensku. Í honum koma fram almennar upplýsingar um þjónustu sem sveitarfélagið veitir, s.s. velferðarþjónustu, menningar- og tómstundalíf og samgöngur. Jafnframt eru almennar upplýsingar á heimasíðu sveitarfélagsins á ensku og pólsku.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svarinu kemur fram að sé þörf á og óski íbúi eftir túlkajónustu við meðferð mála sé beiðni um slíkt almennt samþykkt. Erindi berist almennt ekki á öðrum tungumálum en ensku og sé þeim svarað á ensku. Að öðru leyti sé erindum svarað á íslensku.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Með svarinu fylgdi afrit af stöðluðum niðurstöðutexta, tilkynning um lokun barnaverndarmáls á pólsku, formskrift af viðtalsboðun vegna barnaverndar á íslensku, pólsku og makedónsku og Ester-skimun barns/foreldra á pólsku.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Ekki fylgdu afrit síðustu tíu mála en í svarinu kemur fram að úrlausn mála sé almennt kynnt á íslensku.

---

## Reykjavík – skóla- og frístundasvið

---

- Svar skóla- og frístundasviðs Reykjavíkurborgar barst með bréfi, dags. 14. mars 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari skóla- og frístundasviðs kemur m.a. fram að rúmlega 3500 börn, með annað móðurmál en íslensku, séu í skólum borgarinnar en þau séu af minnst 97 þjóðernum og tali yfir 70 tungumál. Skóla- og frístundasvið leggi ríka áherslu á að samstarfsaðilar nýti allar mögulegar leiðir til að eiga samskipti við foreldra sem ekki deila sama tungumáli. Í því sambandi sé byggt á 16. gr. laga nr. 91/2008, um grunnskóla, og 9. gr. laga nr. 90/2008, um leikskóla. Þá sé leitast við að þýða sem flestar upplýsingar um skóla- og frístundastarf að lágmarki á ensku og pólsku auk þess sem reynt sé að fjölga tungumálum til þýðingar þegar hægt er að koma því við. Í stefnu Reykjavíkurborgar um fjölmennningarlegt skóla- og frístundasamstarf séu starfsstaðir hvattir til að nýta túlkajónustu í samskiptum við foreldra og þeim sé tryggt fjármagn til þess sem hafi verið aukið talsvert á liðnum árum.

Tekið er fram að skóla- og frístundaráð Reykjavíkurborgar hafi gert fjölmennningarlegt skóla- og frístundastarf að umbótaþætti í starfi sviðsins síðustu þrjú árin en í tengslum við það hafi fjármagn til málaflokksins verið aukið verulega, m.a. til túlkajónustu, foreldrasamstarfs (s.s. þýðinga á erlendum tungumálum) og til að efla íslensku sem annað mál. Þá hafi skóla- og frístundasvið átt í gagnvirku samstarfi við Móðurmál – samtök um tvítyngi sem kenna um 1000 börnum í kringum 25 tungumál í húsnæði á vegum sviðsins alla laugadaga. Sá vettvangur hafi verið nýttur til að koma upplýsingum á erlendum tungumálum til foreldra.

Upplýsingar um innritun í grunnskóla séu sendar heim til allra barna í borginni sem verða sex ára á árinu bæði á íslensku og ensku. Þá fái allir leikskólar sent bréf með upplýsingum um innritun í grunnskóla og frístundaheimili á íslensku, ensku og pólsku og leikskólastjórar beðnir um að leiðbeina foreldrum af erlendum uppruna varðandi innritun í grunnskóla og uppsögn á leikskóladvöl.

Í svarinu er vísað til skýrslu starfshóps um túlka- og þýðingajónustu Reykjavíkurborgar frá febrúar 2017. Skýrslan hafi verið samþykkt í borgarráði 1. júní 2017. Í skýrslunni komi fram að það sé stefna Reykjavíkurborgar að kalla til túlk og tryggja að réttar upplýsingar komist til skila þegar borgarbúar deila ekki sama tungumáli og starfsfólk borgarinnar og tryggja að starfsfólk hafi þekkingu og færni til að nota túlka- og þýðingajónustu.

Í framangreindri skýrslu kemur fram að árlegur heildarkostnaður Reykjavíkurborgar vegna túlka- og þýðingajónustu hafi farið stigvaxandi.

Tölulegar upplýsingar liggi ekki fyrir um fjölda tilvika á árinu 2017 þar sem sviðið hafi orðið við eða synjað beiðni um túlk eða þýðingar. Þá koma ekki fram tölulegar upplýsingar um túlka- þýðingajónustu á árinu 2017.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Í svarinu kemur fram að á heimasíðu skóla- og frístundasviðs, heimasíðum starfsstöðva sviðsins, fjölmenningarvef leikskóla, foreldravefnum og víðar séu til fjölbreyttar upplýsingar á allt að 13 tungumálum ætlaðar foreldrum með annað móðurmál en íslensku. Þar á meðal eru taldar upp upplýsingar um grunnskóla í Reykjavík og skólaskyldu á Íslandi, upplýsingar um mikilvægi frístundastarfs, um skóla án aðgreiningar, ýmis skilaboð frá skólum s.s. um frídaga, útivistarreglur, og beiðni um frí, upplýsingar um frístundakortið o.fl.

#### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Fram kemur að meginreglan sé sú að starfsmenn sem eigi í samskiptum við erlenda aðila hvort heldur er með tölvupósti eða símleiðis veiti svör á ensku og eftir atvikum á öðrum tungumálum sem starfsmenn eru mældir á.

Þá hafi komið fyrir að starfsmenn hafi ekki geta átt samskipti við einstaklinga þar sem sameiginlegu tungumáli sé ekki fyrir að fara. Í slíkum tilvikum sé viðkomandi vísað á þjónustumiðstöðvar sem hafi milligöngu um að útvega túlk.

#### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Með svari skóla- og frístundasviðs Reykjavíkur fylgdi afrit af bréfum sem sviðið sendir út á íslensku, ensku og pólsku, þar á meðal, tilkynningu um uppsögn á dvalarsamningi vegna leikskóla, ítrekun á uppsögn á dvalarsamningi vegna leikskóla og skilaboð til foreldra vegna ráðstöfunar frístundastyrks.

#### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Skrifstofa skóla- og frístundasviðs kveðst ekki hafa lokið máli formlega á öðrum tungumálum en íslensku.

---

## Reykjavík – velferðarsvið

---

- Svar velferðarsviðs Reykjavíkurborgar barst með bréfi, dags. 15. febrúar 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari velferðarsviðs Reykjavíkurborgar kemur fram að samfara aukningu fólks af erlendum uppruna hafi þörf fyrir túlka- og þýðingapjónustu aukist jafnt og þétt. Á umrædda þjónustu hafi fyrst og fremst reynt hjá þjónustumiðstöðvum Reykjavíkurborgar og barnavernd Reykjavíkur. Varðandi tölu- legar upplýsingar er vísað til skýrslu starfshóps um túlka- og þýðingapjónustu Reykjavíkurborgar frá febrúar 2017.

Þá kemur fram að ekki liggi fyrir tölulegar upplýsingar um fjölda tilvika á árinu 2017 þar sem stjórnvaldið hafi orðið við eða synjað beiðni aðila um að honum sé útvegaður túlkur eða þýðingar.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Í svarinu kemur fram að heimasíða Reykjavíkurborgar sé aðgengileg bæði á íslensku og ensku. Þar megi finna allar helstu upplýsingar er varða þjónustu Reykjavíkurborgar til einstaklinga. Einnig fylgdi svari velferðarsviðs kynningarefni á erlendum tungumálum, s.s. „Policy of the City of Reykjavik on service for people with disabilities in their home“, „Policy on outsiders 2014–2018“, „The City of Reykjavik’s Prevention Policy 2014-2018 – For children, adolscent and their parents“, „Samán gegn ofbeldi“ (á ensku og pólsku) og kynningarbæklingur um umboðsmann borgarbúa. Þá kemur fram að almennt sé lítið aðgengi að þýddu efni um þjónustu ríkis og sveitarfélag sem og öðru efni um íslenskt samfélag. Starfandi sé Fjölmenningarsetur sem sé undirstofnun velferðarráðuneytisins og hlutverk þess sé m.a. að greiða fyrir samskiptum fólks af ólíkum uppruna og efla þjónustu við innflytjendur sem búsettir eru á Íslandi. Eitt af verkefnum Fjölmenningarseturs sé að miðla upplýsingum til innflytjenda um réttindi og skyldur þeirra og setrið haldi út heimasíðu með upplýsingum á sex erlendum tungumálum. Af hálfu velferðarsviðs Reykjavíkurborgar er bent á nauðsyn þess að Fjölmenningarsetur hafi jafnframt aðsetur á höfuðborgarsvæðinu þar sem afar gagnlegt sé fyrir þá einstaklinga sem hér um ræðir að geta leitað ráðgjafar og fengið viðtal til að fara nánar yfir stöðu sína. Undanfarin ár hafi orðið mikil aukning á komu flóttafólks sem fengið hafi vernd á Íslandi. Um fjölbreyttan hóp sé að ræða og ljóst að ekki séu til upplýsingar um íslenskt samfélag fyrir þann hóp sem tali einungis tungumál eins og arabísku, farsí og úrdú. Með hliðsjón af því verði að teljast nauðsynlegt að fyrir liggi kynningarefni á fleiri tungumálum þar sem ekki séu allir mæltir á enska tungu.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svari velferðarsviðs Reykjavíkurborgar kemur fram að samkvæmt upplýsingum frá þjónustumiðstöðvum borgarinnar, sem eru fimm, berist fáar skriflegar fyrirspurnir á erlendum tungumálum, hvort sem það er með formlegum bréfum eða tölvubréfum. Ef símtöl eða tölvubréf berist á ensku eða á Norðurlandamáli sé þeim svarað á viðkomandi tungumáli. Ávallt sé haft að leiðarljósi að fenginn sé túlkur fyrir einstaklinga sem ekki eru mæltir á íslensku þegar þörf er talin á. Þá hafi þjónustumiðstöðvarnar í auknum mæli ráðið til starfa einstaklinga sem tala þau tungumál sem þörf er á en á þjónustumiðstöðvunum starfi fjórir erlendir starfsmenn í þjónustuskála sem sé framlínan í þjónustunni. Þeir tali m.a. pólsku, rússnesku og arabísku. Tekið er fram að öll formleg svarbréf til einstaklinga frá þjónustumiðstöðvunum séu rituð á íslensku og ekki sé sendur útdráttur á erlendu tungumáli en aðilar hafi kost á að fá útskýringar með aðstoð túlks í viðtali eða gegnum síma, ef þörf er á. Á fundum barnaverndarnefndar Reykjavíkur sé ávallt kvaddur til túlkur þegar um er að ræða málsaðila sem ekki eru mæltir á íslenska tungu.

Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Fram kemur í svari velferðarsviðs að samkvæmt upplýsingum frá þjónustumiðstöðvunum sé ekki stuðst við staðlaðan niðurstöðutexta eða forskriftir þegar aðilum eru veittar upplýsingar á erlendu tungumáli þar sem öll formleg bréf séu rituð á íslensku. Búið sé að þýða umsóknareyðublað um fjárhagsaðstoð á pólsku.

Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Í svarinu kemur fram að þar sem úrlausir séu afhentar aðila á íslensku liggi ekki fyrir gögn þar sem aðila máls er kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli.

---

## Sjúkratryggingastofnun

---

- Svar sjúkratryggingastofnunar barst með bréfi, dags. 12. febrúar 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari sjúkratrygginga kemur fram að ávallt sé leitast við að aðstoða alla einstaklinga sem til stofnunarinnar leita, þar með talið einstaklinga sem ekki tala eða skilja íslensku. Mikil aukning hafi orðið á þörf fyrir túlkun og þýðingar vegna erlendra einstaklinga þar sem aðstæður hafi breyst töluvert síðustu ár. Því fylgi eðlilega aukin þjónusta við þá sem ekki tali eða skilji íslensku og nú síðustu ár hafi borið enn meira á því að erlendir einstaklingar tali eða skilji ekki heldur ensku. Stofnunin notist þó nær eingöngu við ensku sem erlent tungumál. Þá sé túlkabjónusta ekki veitt hjá sjúkratryggingum og ekki liggi fyrir tölulegar upplýsingar.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Með svari sjúkratrygginga fylgdu leiðbeiningar, skjal sem stofnunin hefur látið útbúa á íslensku, ensku og pólsku varðandi nýjungar í útgáfu evrópska sjúkratryggingakortsins/ES-kortsins.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Fram kemur að erindum sé svarað á ensku ef um erlendan einstakling sé að ræða. Einstaklingar geti komið í þjónustuver stofnunarinnar og leitast sé við að svara öllum fyrirspurnum einstaklinga. Fyrir utan íslensku sé töluð enska og Norðurlandamál. Þá skili einstaklingar inn margvíslegum gögnum á mismunandi tungumálum og stofnunin reyni að vinna úr þeim en ef það gengur ekki er það á ábyrgð viðkomandi einstaklings að fá gögn þýdd á ensku eða íslensku.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Í svarinu kemur fram að öll bréf sem stofnunin sendi til einstaklinga séu á íslensku en í bréfunum sé eftirfarandi texti: „If you have difficulties understanding the content of this letter please contact The Icelandic Health Insurance (Sjúkratryggingar Íslands) by email: international@sjukra.is“. Þá séu ávallt birtar leiðbeiningar á íslensku og ensku um kæruehimild í þeim afgreiðslubrífum stofnunarinnar sem við á með eftirfarandi texta: „If you disagree with the basis, condtions or payment in the decicion above you may appeal to the Borad of Welfare, see Act no 85/2015, according to art. 36 of the Healt insurance Act no. 112/2008. The deadline for appeals is three months from receipt of this letter. Address of the Board is, Úrskurðarnefnd Velferðarmála, Katrínartún 2, 105 Reykjavík.“

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Ekki liggja fyrir úrlausnir á erlendu tungumáli.

---

## Sýslumaðurinn á höfuðborgarsvæðinu

---

- Svar sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu barst með tölvubréfi 11. apríl 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu kemur fram að á fjölskyldusviði embættisins reyni mest á þörf fyrir túlkun og þýðingar en tölulegar upplýsingar liggi ekki fyrir um það efni. Þó megi slá því föstu að þeim sem leiti til fjölskyldusviðs og eru ekki mæltir á íslenska tungu hafi fjölgað. Í flestum tilvikum séu viðkomandi mæltir á ensku. Óhætt sé að fullyrða að dag hvern eigi starfsmenn ýmis óformleg samskipti á ensku við aðila mála eða viðskiptavinum sem hafi ekki stofnað til máls, ýmist í síma, afgreiðslu eða í tölvupósti. Þá kemur fram að flestir sem tali Norðurlandamál séu einnig mæltir á ensku og því reyni lítið á túlkun á grundvelli Norðurlandasamningsins. Þeir starfsmenn sem kunni einhver Norðurlandamálanna noti þau eftir þörfum.

Mest reyni á þörf fyrir túlkun og þýðingar við fyrirtökur mála, þ.e. bókuð samtöl við aðila máls, við meðhöndlun mála á grundvelli barnalaga og hjúskaparlaga en einnig öðrum málaflokkum. Þá fari fram samtöl við aðila hjá sáttamönnum og sérfræðingum samkvæmt barnalögum. Viðtöl í málum fjölskyldusviðs geti farið fram á ensku, sé þess óskað. Þá beini sýslumaðurinn því til aðila sem hvorki hafi íslensku né ensku á valdi sínu að útvega túlk til að liðsinna við samtalið og sé kostnaður við þá þjónustu greiddur af aðila sjálfum, með fáum undantekningum. Tekið er fram að sýslumaðurinn hafi greitt fyrir þjónustu túlks í undantekningartilvikum þegar talið er að þjónusta túlks sé óhjákvæmileg og ekki fært að leggja það á aðila málsins að útvega og kosta þjónustuna. Þannig hafi túlkur liðsinnt við eftirlit vegna umgengni, viðtal við barn, við sáttameðferð og viðtöl vegna umsagnar samkvæmt 74. gr. barnalaga nr. 73/2006 í alls átta málum á árunum 2016 og 2017.

Í skilnaðar- og sambúðarslitamálum sé viðhöfð sú framkvæmd að bóka tvöfalt lengri tíma fyrir viðtöl sem fari fram á ensku eða með aðstoð túlks. Athugun á viðtölum vegna skilnaða og sambúðarslita síðustu fjórar vikur hafi leitt í ljóst að um 15% þeirra hafi verið bókuð sem klukkustundarlöng en önnur viðtöl bókuð í hálf tíma.

Fram kemur að margir aðilar mála þar sem óskað sé eftir hjónavígslu eða útgáfu könnunarvottorða séu af erlendum uppruna. Athugun á málum sem stofnað hafi verið til síðustu fjórar vikur hafi leitt í ljós að um það bil helmingur aðila þeirra mála væri að erlendum uppruna. Samskipti undir meðferð slíkra mála sem ekki fari fram á íslensku fari fram á ensku. Ráði starfsmenn ekki við að lesa framlögð erlend göng sé farið fram á að þýðingar fylgi og almennt þurfi að leggja fram þýðingu með gögnum sem eru á öðrum tungumálum en íslensku, ensku eða Norðurlandamáli. Eyðublað sé til á ensku og að aðilar geti óskað þess að hjónavígsluathöfnin fari fram á ensku sem sé algengt. Einnig sé nokkuð um að túlkar liðsinni við hjónavígslur.

Á fullnustusviði sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu sé almenna reglan að allar fyrirtökur, boðanir, tilkynningar og auglýsingar séu á íslensku. Mæti gerðarþoli ekki við fyrirtöku fái hann senda tilkynningu um lyktir hennar á íslensku. Þegar aðili mæti við fyrirtöku séu dæmi um að þeir mæti með aðila með sér til að túlka sem oftast sé ættingi, vinur, vinnufélagi eða vinnuveitandi. Ef viðkomandi mæti ekki með túlk sé langalgengast að hann óski eftir að notuð sé enska við fyrirtökuna og orðið sé við því. Gerðin fari þá fram á ensku en bókun hennar sé þó á íslensku. Bókunin sé þýdd fyrir viðkomandi á ensku og honum gerð grein fyrir þýðingu hennar og leiðbeint um kæruleiðir o.fl. sem máli skipti á ensku.

Ekki liggu fyrir tölulegar upplýsingar um það hversu margir hafi fengið synjun á beiðni um að sýslumaðurinn útvegaði og greiddi fyrir túlkþjónustu. Tekið er fram að á fullnustusviði sé ekki vitað um

neitt tilvik á árinu 2017 þar sem óskað hafi verið eftir að aðila máls yrði útvegaður túlkur við fyrirtöku beiðni.

#### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Fram kemur að gefnir hafi verið út bæklingar um sáttameðferð á nokkrum tungumálum: íslensku, ensku, pólsku, arabísku, víetnömsku, tælensku og spænsku. Sýslumenn séu með sameiginlega heimasíðu en á henni sé ekki að finna upplýsingaefni á ensku eða öðrum tungumálum, nema um hjónavígslur og könnunarvottorð. Á vefsíðunni séu þó nokkur eyðublöð á ensku og dönsku. Bent er á að upplýsingar er varða málefnasviðið á ensku sé að finna á [www.island.is](http://www.island.is). Hjá fullnustusviði liggja ekkert kynningarefni fyrir á erlendum tungumálum.

#### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svari sýslumannsins á höfuðborgarsvæðinu kemur fram að almennt megi segja að einstaklingur sem ekki hefur íslensku að móðurmáli og ávarpi starfsmenn embættisins á ensku fái vandkvæðalítið útskýringar, svör og leiðbeiningar frá starfsmönnum á því tungumáli. Þá kemur fram að fjölskyldusviðið veiti erindum viðtöku á ensku og Norðurlandamálum. Hvað varðar fullnustusvið þá sé ekki tekið við beiðnum um aðfarargerðir og nauðungarsölur nema að þær séu á íslensku.

#### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls.

Fram kemur að útsend bréf, staðfestingar, leyfisveitingar, úrskurðir eða önnur skjöl sem fjölskyldusvið sendi frá sér vegna máls séu á íslensku. Þó séu erindi vegna meðlags og menntunarframlags kynnt gagnaðila með bréfi á ensku þegar hann er búsettur erlendis og beri nafn sem bendi til erlends uppruna. Á fullnustusviði liggja ekki fyrir staðlaðir niðurstöðutextar eða forskriftir á erlendum tungumálum.

#### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Fram kemur að á fjölskyldusviði séu bréf sem feli í sér úrlausn máls send út á íslensku. Á fullnustusviði séu ekki til úrlausnir á erlendu tungumáli.

---

## Sýslumaðurinn á Norðurlandi eystra

---

- Svar sýslumannsins á Norðurlandi eystra barst með bréfi, dags. 13. mars 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari sýslumannsins á Norðurlandi eystra kemur fram að þörf fyrir túlkun og þýðingar fari vaxandi. Á þetta geti reynt í flestum ef ekki öllum málaflokkum sýslumanns. Sá málaflokkur sem mest reyni á samskipti við einstaklinga sem ekki skilji íslensku séu sífjamálin/fjölskyldumálin. Þar verði að vera fullur skilningur fyrir hendi áður en gengið sé frá málum og oftast sé hægt að notast við ensku, dönsku eða þýsku. Ef óvissa ríki um skilning viðkomandi við fyrirtöku málsins sé því frestað og bent á nauðsyn þess að túlkur komi að málinu. Viðkomandi hafi þá oftast fundið einhvern í verkefnið sem hann treystir.

Fram kemur að sýslumaðurinn hafi ekki fjármagn til að útvega túlka fyrir eigin reikning en þó hafi í undantekningartilvikum verið kallaður til löggiltur dómtúlkur (í pólsku) þar sem ekki hafi verið hægt að leysa hlutina á annan hátt. Hvað varðar synjun á beiðni um túlkaþjónustu eða þýðingar þá liggi ekki fyrir tölulegar upplýsingar en lausleg könnun innan embættisins bendi til þess að á slíkt hafi ekki reynt.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Í svarinu kemur m.a. fram að á heimasíðu sýslumanns [www.syslumenn.is/eydublod/](http://www.syslumenn.is/eydublod/) megi m.a. finna eyðublöð á ensku og dönsku sem nota megi í sífjamálum. Þar sé einnig að finna leiðbeiningar á ensku um hjónavígslur. Þá er vísað til þess að kynningarefni um sáttameðferð liggi einnig fyrir á erlendum tungumálum.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Erindi sem berast á öðru tungumáli en íslensku eru á ábyrgð þess starfsmanns sem málefnið heyrir undir og koma löglærðir starfsmenn oftast að vinnslu slíkra mála. Ætlast sé til að allir starfsmenn embættisins geti veitt einfaldar leiðbeiningar á ensku og þannig afgreitt mál í þeim málaflokki sem viðkomandi fæst við. Ef um dönsku eða ensku sé að ræða fari samskiptin að öllu jöfnu fram á þeim tungumálum. Ef erindi eru á öðru tungumáli sem starfsmaður skilur ekki sé farið fram á að viðkomandi láti þýða efni þess og þá fyrir eigin reikning ef svo ber undir. Ekki sé þó farið fram á löggilta skjalabýðingu nema í undantekningartilvikum. Óski aðili eftir túlki og/eða þýðingu t.d. vegna skriflegra ákvarðana eða úrskurða sem eru á íslensku sé leiðbeint um að viðkomandi verði sjálfur að hafa milligöngu um slíkt og fyrir eigin reikning þar sem sýslumaður hafi ekki túlka/þýðendur á sínum vegum. Iðulega sé þó leiðbeint munnlega á ensku um niðurstöðu mála, þ.e. efnislega niðurstöðu, kærufrest o.fl. Skriflegur útdráttur á erlendu máli sé sjaldnast látin fylgja.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Stöðluð form, niðurstöðutextar og/eða forskriftir, liggja ekki fyrir á erlendum tungumálum. Í svarinu kemur fram að þó sé að finna í málaskrárkerfi embættisins sniðmát af skjölum á ensku sem hjálpi til þegar að viðkomandi skilji ekki íslensku og búi jafnvel erlendis.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Með svari sýslumannsins á Norðurlandi eystra fylgdi afrit að því virðist af útdrætti á úrskurði um meðlagsgreiðslur, sbr. 53. og 57. gr. barnalaga nr. 76/2003, á ensku.

---

## Sýslumaðurinn á Suðurnesjum

---

- Svar sýslumannsins á Suðurnesjum barst með bréfi, dags. 12. mars 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari sýslumannsins á Suðurnesjum kemur fram að alloft hafi reynt á þörf fyrir túlkun og þýðingar í samskiptum embættisins við erlenda einstaklinga, einkum við ýmsar umsóknir sem sýslumaður móttækur f.h. Útlendingastofnunar, s.s. dvalarleyfi. Einnig sé þörf fyrir túlkun í sífjamálum, einkum er varði hjónavígslur og undirbúning þeirra, umgengis- og forsjármálum, við hjónaskilnaði o.fl. Þá hafi einnig reynt á túlkun við fullnustugerðir, bæði við fjárnám og nauðungarsölur og við þinglýsingu, einkum er varðar húsaleigusamninga. Ekki liggi fyrir tölulegar upplýsingar í þessum efnum.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Fram kemur að lítið sé um kynningarefni á erlendum tungumálum. Þó megi nefna bækling um sáttameðferð sem sé á sex tungumálum auk íslensku. Auk þess megi finna á heimasíðu sýslumanna [www.syslumenn.is](http://www.syslumenn.is) ýmis eyðublöð á erlendum tungumálum. Með svarinu fylgdu eyðublöð á ensku, m.a. umboð til að annast málefni dánarbús, samningur um umgengni, beiðni um fjárframlag vegna menntunar eða starfsþjálfunar samkvæmt 62. gr. barnalaga o.fl.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Fram kemur að reynt sé að svara skriflegum erindum á þeim tungumálum sem þau eru sett fram á. Langflest erlend erindi berist á ensku og eigi starfsmenn almennt ekki í vandræðum með að sinna þeim. Þá búi embættið svo vel að hafa pólskan starfsmann sem hafi túlkað ef þörf er á og þekking sé innan embættisins til að svara erindum á dönsku, sænsku, norsku auk skilnings á þýsku, frönsku og spænsku.

Embættið útvegi almennt ekki túlka og láti ekki þýða gögn, umfram að kynna meginefni þeirra. Ef nauðsynlegt hafi reynt að nota túlka, eða fá skjöl þýdd, sem einkum eigi við í sífjamálum, sé fólki bent á að útvega sér slíka þjónustu á eigin kostnað. Þó hafi verið gerð sú undantekning að hjónavígslur hafi farið fram á erlendum málum ef aðstæður hafi kallað á slíkt og hjónavígsluvottorð jafnframt gefið út á erlendum málum hafi þess verið óskað.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Embættið kveðst ekki styðjst við staðlaða niðurstöðutexta eða forskriftir við upplýsingagjöf til erlendra aðila. Ef úrskurða þurfi í málum þar sem annar aðilinn eða báðir séu erlendir sé aðilum kynnt ákvörðunarorðið og meginefnið skýrt munnlega.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Fram kemur í svari sýslumannsins á Suðurnesjum að mál, þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu máli, séu ekki skráð sérstaklega. Því væru send sýnishorn skjala eða samskipta í slíkum málum án þess að hægt væri að fullyrða að um væri að ræða síðustu tíu mál. Oftast væri niðurstaðan kynnt munnlega og engin gögn til um það. Með svarinu fylgdi afrit af m.a. hjúskaparvottorði (á ensku), afrit af bréfi vegna framkominnar beiðni um faðernisviðurkenningu og meðlag þar sem viðkomandi er gefinn kostur á andmælum (á ensku), heimild foreldris um útgáfu vegabréfs fyrir barn (á frönsku).

---

## *Sýslumaðurinn á Vesturlandi*

---

- Svar sýslumannsins á Vesturlandi barst með bréfi, dags. 16. mars 2018.
- Starfsmaður embættisins sendi tölvubréf 29. júní 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari sýslumannsins á Vesturlandi kemur fram að stutt sé síðan löglærður fulltrúi, sem sá m.a. um sífjamál hjá embættinu, hafi látið af störfum. Svörin miðist því við það að sá sem var falið að svara erindi umboðsmanns hafi frá sameiningu sýslumannsembættanna 2014-2015 lítt komið að sífjamálum (aðalviðfangsefni þinglýsingar og lögráðamál). Þá miðist svörin einvörðungu við meðferð mála hjá embættinu eftir að það var til, en ekki meðferð mála hjá eldri embættum sem það sameinaðist úr. Tekið er fram að nánast ekkert hafi reynt á túlkun til að eiga samskipti við aðila máls sem er til meðferðar. Starfsmenn hjá embættinu séu almennt mæltir á ensku.

Í tilefni af framangreindu svari kom starfsmaður umboðsmanns á framfæri við fulltrúa sýslumannsembættisins, með tölvubréfi 29. júní sl., að í athugun umboðsmanns væri sérstaklega verið að horfa til hvernig staðið væri að upplýsingagjöf og leiðbeiningum í fjölskyldumálum hjá embættum sýslumanna sem og úrlausn slíkra mála í tilvikum einstaklinga sem ekki skilja íslensku. Jafnframt var því komið á framfæri að enn væri hægt að senda svar ef embættið kysi að endurskoða fyrri svör og bæta við umfjöllun um fjölskyldumál. Frekari svör bárust ekki frá sýslumannsembættinu á Vesturlandi.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Með svarinu fylgdu bæklingar um sáttameðferð á ensku, spænsku, pólsku, tælensku og arabísku. Einnig fylgdi afrit af eyðublaði fyrir hjónavígslu á ensku.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svarinu kemur fram að það þekkist að skjöl berist til þinglýsingar á ensku. Litið hafi verið svo á að ekki þyrfti að þýða þau og þeim verið þinglýst án frekari túlkunar.

Nánast einu dæmin um verkefni sem hafi farið fram á erlendum tungumálum hafi verið hjónavígslur þar sem annar eða báðir aðilar hafa verið erlendir.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Fram kemur að ekki hafi verið þörf á stöðluðum niðurstöðutexta eða forskrift með upplýsingum varðandi kæruleiðir.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Fram kemur að ekki hafi verið afhentar úrlausnir á ensku.

---

## Tryggingastofnun

---

- Svar Tryggingastofnunar barst með bréfi, dags. 12. febrúar 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari Tryggingastofnunar kemur m.a. fram að þörf eftir túlkabjónustu og þýðingum hafi aukist til muna frá því sem áður var en sérstakt fjármagn hafi ekki fengist fyrir þýðingar og túlkabjónustu. Þá hafi breytt íbúasamsetning þjóðarinnar haft þau áhrif á störf stofnunarinnar að lengri tími geti liðið þar til að niðurstaða fái í mál einstaklinga, sérstaklega ef tungumálið er t.d. arabíska eða kínverska. Stofnunin sé ávallt að finna leiðir til að koma á mótis við þarfir viðskiptavina. Á meðal nýmæla sé að bjóða upp á viðtöl á pólsku, ensku auk Norðurlandamála. Þá sé að jafnaði notuð enska ef þýða þurfi yfir á erlend mál fyrir viðskiptavinum stofnunarinnar.

Tölulegar upplýsingar liggja hvorki fyrir um fjölda þeirra sem óskað hafi eftir því við Tryggingastofnun að fá mál sín þýdd yfir á erlend tungumál né fjölda tilvika um synjun á beiðni um túlkabjónustu.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Bent er á upplýsingavef Tryggingastofnunar, [www.tr.is](http://www.tr.is) en þar sé hægt að finna margvíslegan fróðleik um starfsemi stofnunarinnar og hvaða skilyrðum einstaklingar þurfa að uppfylla til að geta sótt um lífeyri. Með svari fylgdu afrit af m.a. eyðublöðum vegna umsóknar um örorkulífeyri, ellilífeyri og spurningarlisti vegna færniskerðingar, á ensku.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Fram kemur að fjöldi erlendra bréfa berist Tryggingastofnun á hverju ári á hinum ýmsu tungumálum. Sum þessara bréfa séu send til þýðingar önnur ekki. Það ráðist af innihaldi og umfangi bréfanna hvort þau séu send í formlega þýðingu eða ekki og eftir því á hvaða tungumáli erindið berist. Erlendum erindum sem berist sé í flestum tilvikum svarað á ensku. Óski viðskiptavinur eftir því að fá skriflegt svar á ensku sé einnig brugðist vel við því.

Tekið er fram að verktakalæknar á vegum Tryggingastofnunar kalli til túlk í matsgerðum til örorku samkvæmt lögum um heilbrigðisþjónustu og að umsóknir um örorku erlendis innan EES-landa berist á sérstökum eyðublöðum sem Evrópusambandið hafi samþykkt.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Með svari Tryggingastofnunar fylgdu nokkur stöðluð bréf sem stofnunin notar m.a. vegna umsókna um ellilífeyri og afgreiðslu þeirra. Bréfin eru á ensku og í þeim er gert ráð fyrir stöðluðum texta um rökstuðning og kæruheimild, sbr. texta sem vísað er til hér neðar.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Afrit mála sem bærust með svari Tryggingastofnunar eru á ensku og varða afgreiðslu umsókna um m.a. ellilífeyri og örorkulífeyri og vegna tekjuáætlunar. Í tilvikum þar sem um var að ræða synjun á umsókn um örorkulífeyri og ellilífeyri kemur fram eftirfarandi texti: „*If you require reasoning for the decision, a written request thereto shall be sent to Tryggingastofnun within 15 days from the receipt of the decision. In the event of any disputes arising with respect to the basis, conditions or amount of benefits, the above decision may be appealed within three months from its receipt. Appeals shall be sent to the Welfare Appeals Committee, Katrínartún 2, 105 Reykjavík.*”

---

## Úrskurðarnefnd velferðarmála

---

- Svar úrskurðarnefndar velferðarmála barst með bréfi, dags. 22. febrúar 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari úrskurðarnefndar velferðarmála kemur fram að starfsmenn nefndarinnar hafi orðið varir við breytta samsetningu þeirra sem búa á Íslandi. Komi það m.a. fram í því að til nefndarinnar hafi leitað aðilar sem ekki séu mæltir á íslensku og leggi inn kæru á erlendu tungumáli. Þegar þannig hátti til sé kæranda gerð grein fyrir því að nauðsynlegt sé að kæra berist á íslensku.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Fram kom í svarinu að ekki lægi fyrir skriflegt kynningarefni á erlendu tungumáli um úrskurðarnefndina. Heimasíða sé í smíðum og á síðunni henni muni koma fram upplýsingar um að nauðsynlegt sé að kæra berist á íslensku. Einnig muni verða upplýsingar um lögfræðiráðgjöf Mannréttindaskrifstofu Íslands, ásamt frekari hagnýtum upplýsingum í þessu samhengi. Upplýsingarnar verði á ensku.

Á meðan athugun umboðsmanns var í vinnslu var sett upp heimasíða úrskurðarnefndarinnar, sjá [www.urvel.is](http://www.urvel.is).

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svarinu kemur fram að þegar umræddir aðilar komi eða leiti til úrskurðarnefndarinnar hafi starfsmenn leiðbeint viðkomandi á ensku eða einhverju af Norðurlandamálunum. Ekki hafi komið til þess að þörf hafi verið á að kalla eftir túlki vegna framangreindra mála. Berist nefndinni kæra á erlendu tungumáli sé viðkomandi sent staðlað bréf, þar sem fram komi að úrskurðarnefndin taki ekki við kæru á öðru tungumáli en íslensku og viðkomandi vinsamlegast beðinn um að senda kærana á því tungumáli. Í bréfinu komi jafnframt fram upplýsingar um að hægt sé að leita eftir aðstoð hjá Mannréttindaskrifstofu Íslands.

Úrskurðarnefndin kveðst ekki hafa boðið upp á þýðingu á skjölum þegar gögn hafa borist á öðru tungumáli en íslensku.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Með svari úrskurðarnefndarinnar fylgdi afrit af stöðluðu bréfi sem aðilar fá í hendur berist nefndinni kærur á öðru tungumáli en íslensku. Jafnframt fylgdi afrit af stöðluðu bréfi sem sent er til kæranda ef kæra berst ekki á íslensku þrátt fyrir beiðni þar um. Umrædd bréf eru á ensku.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Í svari nefndarinnar kemur fram að nefndin hafi starfað í rúmlega tvö ár. Á árinu 2016 hafi þrjár kærur borist á erlendu tungumáli. Í öllum tilvikum hafi verið óskað eftir að kæra yrði send á íslensku og hafi það verið gert í einu tilvika. Engin viðbrögð hafi komið vegna tveggja mála og þeim hafi verið vísað frá með úrskurði. Á árinu 2017 hafi nefndinni borist þrjár kærur á erlendu tungumáli. Eftir að kærendum hafi verið leiðbeint um að kæra yrði að berast á íslensku hafi ein kæra borist og liggi fyrir úrskurður í því máli. Í tveimur málum hafi ekkert borist frekar og þau hafi verið afgreidd með bréfum sem áður er vísað til.

---

## Útlendingastofnun

---

- Svar Útlendingastofnunar barst með bréfi, dags. 15. febrúar 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari Útlendingastofnunar kemur fram að þar sem málavinnsla á verndarsviði annars vegar og leyfasviði hins vegar sé ólík sé greint á milli svara þessara tveggja sviða stofnunarinnar.

Í svörum verndarsviðs er rakið ferli mála vegna umsóknar um alþjóðlega vernd, m.a. viðtöl sem umsækjandi er boðaður í vegna umsóknar sinnar og skriflegar leiðbeiningar sem eru veittar í því sambandi. Í framangreindu viðtali sé túlkur viðstaddur nema að viðkomandi afþakki sérstaklega slíka þjónustu. Jafnframt kemur fram að gerð sé skýr krafa um að Útlendingastofnun hagi leiðbeiningum og viðtali á þann hátt að ætla megi með sanngirni að umsækjandi um alþjóðlega vernd geti skilið það sem fram fer, sbr. t.a.m. 11. gr. og 2. mgr. 28. gr. laga nr. 80/2016, um útlendinga. Á undanförunum árum hafi fjöldi umsókna um alþjóðlega vernd aukist til muna auk þess sem uppruni umsækjenda sé orðin töluvert fjölbreyttari. Þessar breytingar hafi haft í för með sér að Útlendingastofnun hafi þurft að leita fleiri leiða til að finna túlka í viðtöl og birtingar. Til að geta sinnt því á viðunandi hátt hafi stofnunin gert samninga við erlendar túlkaveitur sem veiti þjónustu í gegnum síma þegar ekki er hægt að fá túlk hjá innlendum túlkþjónustum. Jafnframt hafi stofnunin til hagræðingar þýtt ákvörðunarorð og birtingarvottorð í málum er snúa að umsóknum um alþjóðlega vernd á ensku.

Á árinu 2014 hafi Útlendingastofnun borist 164 umsóknir um alþjóðlega vernd en að á árinu 2017 hafi umsóknirnar verið 1095. Uppruni umsækjenda var af 42 þjóðernum árið 2014 en af 65 þjóðernum árið 2017.

Fram kemur að á leyfasviði Útlendingastofnunar hafi í undantekningartilfellum borist ábendingar um að frekari túlkun og þýðingar myndu vera til hagsbóta fyrir umsækjendur en stofnunin telji þó ekki að brýn þörf sé fyrir slíkt á leyfasviði umfram þá þjónustu sem þegar sé veitt. Jafnframt kemur fram að stærstur hluti bréfaskipta við umsækjendur um vegabréfsáritanir, dvalarleyfi eða ríkisborgararétt sé á íslensku. Í meirihluta tilvika hafi umsækjendur umboðsmann sem sé íslenskumælandi, en í flestum tilvikum þar sem því er ekki fyrir að fara, s.s. í tilviki erlendra námsmanna, séu bréfaskipti á ensku. Ef umsækjendur séu boðaðir í viðtal hjá stofnuninni sé ávallt til staðar túlkur á móðurmáli viðkomandi eða ensku ef umsækjandi kys svo. Þá séu allar ákvarðanir um hugsanlega brottvísun túlkaðar við birtingu þeirra á því tungumáli sem umsækjandi óskar eftir. Á leyfasviði Útlendingastofnunar hafi ekki borist formlegar beiðnir um túlkun eða þýðingar vegna umsókna.

Allar ákvarðanir stofnunarinnar, að undanskyldum veitingum dvalarleyfis á grundvelli náms og stærstum hluta ákvarðanir vegna synjana á vegabréfsáritun, hafi hingað til verði skrifaðar á íslensku. Stofnunin hafi til skoðunar að þýða ákvörðunarorð í ákvörðunum um dvalarleyfi og brottvísun, á ensku til samræmis við vinnulag á verndarsviði.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Sérstakt kynningarefni hefur ekki verið gefið út en vísað er til upplýsinga sem finna má á heimasíðu stofnunarinnar, [www.utl.is](http://www.utl.is), á íslensku og ensku. Upplýsingarnar varða almenna starfsemi stofnunarinnar og málsmeðferð sem og réttindi einstaklinga, t.d. þeirra sem sækja um alþjóðlega vernd.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svarinu kemur fram að almennt berist erindi til Útlendingastofnunar vegna umsókna um alþjóðlega vernd á íslensku frá talsmanni viðkomandi. Ef erindi berist frá umsækjanda sjálfum séu þau nær oftast á ensku og þá sé jafnframt leitast við að svara á ensku. Ekki séu dæmi um að Útlendingastofnun

hafi synjað umsækjenda um alþjóðlega vernd um viðveru túlks í viðtali eða þegar birting fari fram í tengslum við umsókn viðkomandi.

Berist erindi umsækjenda á leyfasviði á ensku sé því svarað á sama tungumáli. Þá hafi stofnuninni ekki borist formlegar beiðnir um túlkun eða þýðingar vegna umsókna á leyfasviði.

#### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Með svari Útlendingastofnunar fylgdi m.a. afrit af „ákvörðunarorði“ um brottvísun og ákvörðunarorð um synjun á umsókn um alþjóðlega vernd, á ensku. Jafnframt ákvörðun um synjun á vegabréfsáritun (á ensku).

#### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Með svari Útlendingastofnunar fylgdi afrit af gögnum í þremur síðustu umsóknum um dvalarleyfi á grundvelli náms (á ensku), afrit af gögnum í tveimur síðustu umsóknum um vegabréfsáritanir (á ensku) og afrit af gögnum á síðustu fimm umsóknum um alþjóðlega vernd (úrlausn á íslensku en viðkomandi hafði talsmann. Ákvörðunarorð og birtingarvottorð er á ensku).

---

## Velferðarráðuneytið

---

- Svar velferðarráðuneytisins barst með bréfi, dags. 21. mars 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari velferðarráðuneytisins kemur m.a. fram að lítið reyni á þörf fyrir túlka í viðtölum við einstaklinga eða hópa í ráðuneytinu. Þá sjaldan þegar þörf reynist fyrir túlkabjónustu sé orðið við því en tölulegar upplýsingar þar að lútandi liggi ekki fyrir. Helst sé kallaður til túlkur vegna móttöku flóttafólks. Jafnframt hafi verið kallaðir til samfélagstúlkur þegar flóttafólk hafi óskað eftir viðtali við sérfræðinga hjá ráðuneytinu sem fari með málefni flóttafólks og innflytjenda.

Tekið er fram að frá árinu 2011 hafi ráðuneytið verið með samning við Mannréttindaskrifstofu Íslands um lögfræðiráðgjöf fyrir innflytjendur þeim að kostnaðarlausu. Lögfræðiráðgjöfin snúi helst að dvalar- og atvinnuréttindum og sífjamálum en jafnframt félagslegum aðstæðum og sé túlkabjónusta þá í boði.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Fram kemur að stjórnarráðið hafi nýlega opnað tvær nýjar vefsíður, eina á íslensku og aðra á ensku. Einnig megi finna upplýsingar á ensku um íslenska stjórnarsýslu og opinbera þjónustu á [www.island.is](http://www.island.is). Þá sé Fjölmenningssetrið á Ísafirði stofnun á vegum velferðarráðuneytisins sem annist m.a. útgáfu á kynningarefni fyrir innflytjendur og starfræki vefsíðu, [www.mcc.is](http://www.mcc.is) þar sem hægt sé að nálgast upplýsingar á sjö erlendum tungumálum, þ.e. ensku, pólsku, króatísku, tælensku, spænsku, rússnesku og litháísku. Þar sé hægt að nálgast upplýsingar um réttindi og skyldur og finna umfangsmiklar orðskýringar á sex tungumálum.

Í samráði við ráðuneytið gefi Fjölmenningssetrið reglulega út upplýsingabæklinginn *Fyrstu skrefin* en hann fjalli um helstu svið íslensks samfélags. Bæklingurinn sé gefinn út í tveimur mismunandi útgáfum, þ.e. fyrir ríkisborgara EES- og EFTA-ríkja og ríkisborgara utan EES og EFTA. Bæklingurinn sé gefinn út á ensku, pólsku, litháísku, lettnesku, spænsku, rússnesku, taílensku og víetnömsku. Unnið sé að útgáfu bæklingins og í þetta sinn verði hann einnig þýddur á arabísku.

Þá hafi ráðuneytið gefið út bæklinginn *Býrð þú við ofbeldi?* sem sé til á íslensku, ensku og pólsku. Ráðuneytið hafi gefið út neyðarkort fyrir fyrir konur sem sæti ofbeldi á íslensku, ensku, pólsku, rússnesku og taílensku.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Fram kemur að almenna reglan sé sú að svara erindum á ensku eða Norðurlandamáli, berist þau á þeim tungumálum. Stöku sinnum komi fyrir að erindi berist á öðrum tungumálum. Þá sé þeim svarað á ensku eða íslensku, eftir því sem fært er og út frá mati starfsmannsins sem fer með málið. Þegar ráðuneytinu berist erindi með öðru letri en latnesku og/eða augljóslega er um fjöldapóst að ræða sé erindum almennt ekki svarað. Meginreglan sé þó að svara öllum erindum.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Með svari velferðarráðuneytisins fylgdu sýnishorn af svörum vegna framsendinga erinda til annarra stofnana.

### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Fram kemur að skjalakerfi velferðarráðuneytisins sundurgreini ekki í tímaröð eftir erlendu tungumáli en með svarinu fylgdu afrit af erindum sem borist hafa ráðuneytinu og veittar eru upplýsingar um

á erlendu tungumáli. Erindin fela fyrst og fremst í sér leiðbeiningar til einstaklinga sem leita til ráð-  
neytisins með fyrirspurnir en fela ekki í sér úrlausnir í málum einstaklinga.

---

## Vinumálastofnun

---

- Svar Vinnumálastofnunar barst með bréfi, dags. 13. febrúar 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari Vinnumálastofnunar kemur fram að á undanförunum árum hafi einstaklingum sem leiti til stofnunarinnar og sem ekki tali íslensku, fjölgað. Til að mæta þessari þróun hafi Vinnumálastofnun lagt aukna áherslu á útgáfu efnis á erlendum tungumálum. Eigi það t.d. við um kynningarefni, eyðublöð, umsóknir, upplýsingar á heimasíðu og stöðluð erindi. Rafræn umsókn um atvinnuleysisbætur sé til á íslensku með möguleika á þýðingu á ensku og pólsku. Þá séu umsóknir um greiðslur í fæðingarorlofi og atvinnuleyfi fánlegar á ensku auk íslensku. Í atvinnuleysistryggingakerfinu séu haldnir starfsleitarfundir fyrir hópa og einstaklingsviðtöl á ensku og pólsku.

Til að bregðast við fjölgun útlendinga og breytingu á samsetningu skjólstæðinga Vinnumálastofnunar hafi stofnunin m.a. lagt áherslu á tungumálakunnáttu við ráðningar hjá stofnuninni og að starfsfólkið búi við fjölbreytta tungumálakunnáttu, m.a. ensku, Norðurlandamálunum, pólsku og spænsku. Að undanförunu hafi tveir til þrjú pólskumælandi einstaklingar starfað hjá Vinnumálastofnun í þjónustu við skjólstæðinga stofnunarinnar.

Leiti einstaklingar sem ekki skilji íslensku til stofnunarinnar og óski eftir aðstoð við að skilja efni stofnunarinnar sé orðið við slíkum beiðnum og skipti þá engu hvort um sé að ræða þýðingar á kynningarefni, ákvörðunum, eða hvort um almenna eða sértæka ráðgjöf sé að ræða. Aukin þjónustuþörf birtist helst í aðstoð starfsfólks við skjólstæðinga í að sækja um tiltekin réttindi, að þýða erindi stofnunarinnar og túlka í viðtölum. Jafnan séu það starfsmenn stofnunarinnar sem veiti þessa þjónustu. Í þeim tilvikum sem skjólstæðingur skilji hvorki íslensku né eitt af þeim tungumálum sem starfsfólk stofnunarinnar hafi þekkingu á hafi Vinnumálastofnun nýtt sér aðkeypta túlka- og þýðingarþjónustu. Með svari Vinnumálastofnunar fylgdi hreyfingalisti úr bókhaldi stofnunarinnar þar sem fram kemur að kostnaður vegna túlka- og þýðingarþjónustu árið 2017.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Fram kemur að á heimasíðu Vinnumálastofnunar, [www.vmst.is](http://www.vmst.is), sé að finna upplýsingar um starfsemi og regluverk stofnunarinnar í enskri útgáfu. Einnig sé að finna víðtækar upplýsingar um réttindi og skyldur erlendra þjónustufyrirtækja og starfsmanna þeirra á vefsíðunni [www.posting.is](http://www.posting.is). Á síðunni sé m.a. að finna upplýsingar um kaup og kjör, vinnuvernd, starfsréttindi, skattamál og opinbera skráningu.

Meðfylgjandi svarinu fylgdi m.a. bæklingur um starfsemi og verkefni Vinnumálastofnunar, á ensku, og afrit af kynningarbæklingi, upplýsingar um réttindi og skyldur umsækjenda um atvinnuleysisbætur, á ensku og pólsku ásamt fleiru.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svarinu kemur fram að þegar fyrirspurn berist Vinnumálastofnun á erlendu tungumáli sé jafnan leitast við að svara erindinu á því sama tungumáli, ef það sé ekki unnt þá sé svarað á ensku.

Tekið er fram að umsóknir sem berist Vinnumálastofnun beri ekki alltaf með sér hvaða tungumál viðkomandi skilur. Þannig kunni ákvörðun að vera tekin í máli einstaklings án þess að stofnuninni sé kunnugt um hvaða tungumál viðkomandi skilur eða kýs að nota. Almennu séu ákvarðanir og fyrirspurnir Vinnumálastofnunar til skjólstæðinga á íslensku. Tilkynningar um ákvarðanir er varði atvinnuleysisbætur og fæðingarorlof séu jafnan á íslensku það sama eigi við um erindi sem komi til meðferðar hjá

Ábyrgðarsjóði launa. Stöðluðum ákvörðunum á íslensku fylgi almennt ekki útdráttur á erlendu tungumáli. Óski málsaðili eftir skýringum á innihaldi erindis sé orðið við slíkum beiðnum. Þó séu sum erindi stofnunarinnar nær alltaf send út á ensku. Eigi það helst við í tilfellum þar sem vitað er að meirihluti umsækjenda í viðkomandi málaflokki eru útlendingar. Til að mynda séu erindi stofnunarinnar til umsækjenda um atvinnuleyfi fyrir útlendinga á ensku og staðlaðar umsóknir um slík leyfi á íslensku og ensku. Sama eigi við um samskipti stofnunarinnar við erlendar starfsmannaleigur og erlend þjónustufyrirtæki.

Almennt kveðst stofnunin verða við beiðnum frá einstaklingi sem ekki skilur íslensku um aðstoð við þýðingar eða túlkun. Ekki liggja fyrir tölulegar upplýsingar sem varpi heildstæðu ljósi á þau tilvik þar sem stofnunin hafi orðið við beiðnum um túlka- eða þýðingþjónustu. Þá er ekki kunnugt um tilvik þar sem einstaklingi hefur verið hafnað um aðstoð við að skilja inntak erinda stofnunarinnar.

#### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Með svari Vinnumálastofnunar fylgdi m.a. stöðluð ákvörðun um synjun á útgáfu atvinnuleyfis, á ensku, og stöðluð tilkynning um frestun á afgreiðslu máls, á ensku. Í fyrrgreinda bréfinu er leiðbeint um heimild til að fá ákvörðunina rökstudda, endurupptekna, sbr. 24. gr. stjórnslulaga, og kærheimild til ráðuneytisins (á ensku) .

#### Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Vinnumálastofnun kvaðst ekki halda utan um eða flokkar úrlausnir sínar eftir því hvaða tungumál skjólstæðingur skilur eða á hvaða máli erindi hans voru rituð. Með svari stofnunarinnar fylgdi afrit af málum er varða útgáfu atvinnuleyfis en flestar ákvarðanir í þeim málaflokki kveðst stofnunin birta á ensku og íslensku.

---

## *Þjóðskrá Íslands*

---

- Svar Þjóðskrár Íslands barst með bréfi, dags. 23. febrúar 2018.

### Hvort og hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar

Í svari Þjóðskrár Íslands kemur fram að í afgreiðslu stofnunarinnar mæti gjarnan einstaklingar sem hvorki tala ensku né íslensku og geti ekki gert sig skiljanlegt né skilið starfsfólks stofnunarinnar. Þegar fólk skilur ekkert eða lítið sem ekkert reyni starfsfólk stofnunarinnar að benda því á að fá túlk til að aðstoða sig eða vini ef þeir eru færari í ensku eða íslensku. Starfsfólk prenti út upplýsingar um túlka-þjónustu og þýðingþjónustu.

Íbúar EES/EFTA-svæðisins séu skráðir til landsins hjá Þjóðskrá, aðrir komi í gegnum Útlendingastofnun og eigi starfsfólk Þjóðskrár ekki samskipti við þá einstaklinga. Eyðublöð sem útlendingar fylla út séu til á íslensku og ensku.

Tekið er fram að starfsfólk leggi sig fram um að reyna að skilja hvað einstaklingar eru að óska eftir og reyni eftir megni að svara á skýran og einfaldan hátt, jafnvel séu tölvupóstur settir upp þannig að auðveldara sé að notast við þýðingartækni á netinu, enda oft sem umsækjendur tala hvorki íslensku né ensku. Í tilfellum þar sem augljóst er að einstaklingur skilur ekki hvað fari fram þá hafi verið óskað eftir aðstoð hjá Fjölmeningarsetri. Að sama skapi hafi verið sendur tengill á heimasíðu Fjölmeningarseturs þegar stofnuninni berist fyrirspurning sem séu óljósar og opnar.

Fram kemur að ekki liggi fyrir tölulegar upplýsingar.

### Kynningarefni á erlendu tungumáli

Fram kemur að heimasíða Þjóðskrár Íslands sé bæði á íslensku og ensku en ekkert sérstakt kynningarefni liggi í afgreiðslu stofnunarinnar. Óskað hafi verið eftir við velferðarráðuneytið að fá bæklinginn „Fyrstu skrefin“ sem yrði þá afhentur þegar erlendir ríkisborgarar skrá sig inn í landið hjá stofnuninni.

Með svari Þjóðskrár Íslands fylgdi afrit af upplýsingum á ensku, um starfsemi stofnunarinnar og réttindi og skyldur einstaklinga, t.d. um gögn sem þurfa að fylgja við skráningu til landsins. Þá fylgdu afrit af upplýsingum og eyðublöðum vegna flutningstilkynningar, skráningar barns o.fl. Einnig upplýsingar á ensku varðandi fasteignarskrárvíð.

### Viðbrögð við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku

Í svari Þjóðskrár kemur fram að ef stofnunninni berist erindi á ensku sé að sama skapi svarað á ensku. Ef reyni á önnur tungumál en ensku sé reynt ef nauðsyn krefur að nýta þekkingu starfsmanna stofnunarinnar, t.d. í Norðurlandamálum. Í afgreiðslunni starfi jafnframt starfsmaður frá Litháen og einn starfsmaður tali spænsku og aðrir góða ensku.

Tölvubréfum sé ýmist svarað á ensku eða íslensku, eftir því hvoru tungumálinu fyrirspurnin berist á. Berist beiðni á öðru tungumáli sé svarað með orðsendingu um að ekki sé unnt að skilja erindið, ýmist á ensku og/eða íslensku. Ef fyrirspurnin kemur á Norðurlandamáli, t.d. dönsku sé jafnframt reynt að svara á dönsku. Ef fyrirspurn eða svar er flókið sé frekar stuðst við ensku.

Þjóðskrá kveðst móttaka skjöl á ensku, dönsku, sænsku og norsku. Sé skjal ekki á ensku eða Norðurlandamáli þurfi löggilt þýðing að fylgja þeim.

### Staðlaður niðurstöðutexti/forskriftir vegna úrlausnar máls

Með svari Þjóðskrár fylgdi afrit af bréfum stofnunarinnar þar sem jafnframt fylgdi enskur útdráttur, t.d. beiðni um að faðernisviðurkenning verði skilað til stofnunarinnar, tilkynning um skráningu faðernis,

tilkynning um framkomna beiðni um breytingu á nafni barns, tilkynning um ákvörðun um að skrá lögheimili úr landi en í erindinu er jafnframt leiðbeint um kærueimild, á ensku, o.fl.

Síðustu tíu mál þar sem aðila hefur verið kynnt eða afhent úrlausn á erlendu tungumáli

Meðfylgjandi svari Þjóðskrár Íslands voru úrlausnir síðustu tíu mála sem lutu m.a. að tilkynningu um skráningu lögheimils úr landi og synjun á beiðni um skráningu EES- eða EFTA-útlendingis í þjóðskrá. Úrlausnirnar, þar á meðal leiðbeiningar um kærueimild, eru þar birtar á íslensku og ensku.