

UMBOÐSMAÐUR ALÞINGIS

Þórshamri, Templarasundi 5, 101 Reykjavík
Sími: 510 6700 • Grænt nr: 800 6450 • Mynds: 510 6701
Heimasíða: www.umboðsmaður.is

Reykjavík, 15. janúar 2018

Sjúkratryggingar Íslands
Rauðarárstíg 10
105 Reykjavík

Umboðsmanni Alþingis berast af og til ábendingar og kvartanir sem lúta að stöðu einstaklinga, sem ekki eru mæltir á íslensku, í samskiptum þeirra við stjórnvöld hér á landi. Í þessum erindum hefur m.a. komið fram að vandkvæði hafi verið á að fá leiðbeiningar og svör á tungumáli sem viðkomandi skilur. Þá eru dæmi um að einstaklingar hafi ekki kært ákvörðun innan kærufrests þar sem úrlausnin og leiðbeiningar um kærana hafi eingöngu verið á íslensku með þeim afleiðingum að kærinni var vísað frá.

Þessar ábendingar hafa orðið til þess að umboðsmaður telur rétt að kanna nánar hvernig staðið er að upplýsingagjöf og leiðbeiningum stjórnvalda almennt sem og við úrlausn einstakra mála í tilvikum einstaklinga sem ekki skilja íslensku. Er þar m.a. haft í huga að á undanförunum árum hafa orðið töluverðar breytingar á íbúasamsetningu samfélagsins með fjölgun útlendinga sem hér búa og starfa, m.a. á grundvelli EES-samningsins, auk fjölgunar einstaklinga sem hingað koma og leita eftir eða hafa hlotið alþjóðlega vernd á Íslandi. Í þessu augnamiði hefur umboðsmaður ákveðið að óska eftir upplýsingum frá nánar tilteknum stjórnvöldum þar sem við úrlausn mála má ætla að reyni á samskipti við einstaklinga sem ekki eru mæltir á íslenska tungu, þ.á m. Sjúkra-tryggingum Íslands.

Í íslenskum lögum er ekki að finna almenn ákvæði sem mæla fyrir um beinar skyldur aðila innan stjórnsýslunnar til að útvega túlkapjónustu og standa að þýðingum á erlendum tungumál, reglur um hæfi túlka eða nánari útfærslu á réttindum þeirra sem ekki eru mæltir á íslenska tungu í samskiptum við stjórnvöld. Hins vegar er í lögum nr. 61/2011, um stöðu íslenskrar tungu og íslensks tákn máls, m.a. fjallað um túlkun og tákn málstúlkun hjá stjórnvöldum. Samkvæmt 2. mgr. 9. gr. laganna skulu stjórnvöld leitast við að tryggja að sá sem skilur ekki íslensku geti fengið úrlausn erinda sinna og tileinkað sér efni skjala og skilríkja sem skipta hann máli. Þá segir í 4. kafla málstefnu Stjórnarráðsins, sem var samþykkt 16. nóvember 2012 á grundvelli 26. gr. laga nr. 115/2011, um Stjórnarráð Íslands, að tryggja skuli réttindi manna af erlendum uppruna í samskiptum við Stjórnarráð Íslands með því að bjóða eftir föngum túlkapjónustu þeim sem ekki geta tjáð sig á íslensku. Á einstökum sviðum má til viðbótar finna sérлагаákvæði sem t.d. mæla

fyrir um rétt til túlkajónustu, s.s. 2. mgr. 16. gr. grunnskólalaga nr. 91/2008 og 3. mgr. 54. gr. laga nr. 15/2016, um fullnustu refsinga. Þá hefur Ísland fullgilt Norðurlandasamning um rétt norrænna ríkisborgara til að nota eigin tungu í öðru norrænu landi en samkvæmt 2. gr. samningsins skuldbinda ríkin sig til að stuðla að því að ríkisborgari samningsríkis geti eftir þörfum notað eigin tungu í samskiptum við yfirvöld og aðrar opinberar stofnanir í öðru samningsríki.

Umboðsmaður Alþingis hefur í nokkrum málum vikið að stöðu útlendinga sem hér hafa dvalið og hvernig stjórnvöldum beri að standa að málum þegar viðkomandi skilur ekki íslensku. Í máli nr. 4937/2007, sem umboðsmaður lauk með bréfi 19. mars 2007, lýsti hann því að samkvæmt þágildandi lögum ættu útlendingar ekki beinan rétt til þess að eiga samskipti við íslensk stjórnvöld á öðrum tungumálum en íslensku, þó með þeim fyrirvara sem leiddi af áður nefndum Norðurlandsamningi. Hann taldi engu að síður rétt að koma á framfæri við viðkomandi stjórnvald eftirfarandi ábendingu:

„Engu að síður tel ég að það kunni að vera í betra samræmi við vandaða stjórnsýsluhætti ef stjórnvald leitast við að koma til móts við óskir þess sem til stjórnvaldsins leitar um svör á tungumáli sem hann skilur. Þá kunna hér einnig að skipta máli þar skyldur sem hvíla á stjórnvöldum á grundvelli annars vegar óskráðra leiðbeiningarreglna og hins vegar hinnar skráðu reglu 7. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1997. Að lágmarki verður í þeim efnum að líta til þess hvort þekking sé til staðar innan stjórnvaldsins til þess að veita svör á því tungumáli og til þess hvort slíkt fæli í sér meira en óverulega fyrirhöfn eða álag á starfsemi stjórnvaldsins. Sé þekking til staðar og slíkt fæli ekki í sér sérstaka fyrirhöfn eða álag á starfseminni, eða einungis að óverulegu leyti, tel ég þannig að það kunni að vera í betra samræmi við vandaða stjórnsýsluhætti ef stjórnvald leitast við að koma til móts við slíkar óskir.“

Í ljósi þess sem að framan greinir er þess óskað, með vísan til 7. gr. laga nr. 85/1997, um umboðsmann Alþingis, að Sjúkratryggingar Íslands veiti umboðsmanni upplýsingar um eftirfarandi:

1. Í fyrsta lagi er óskað eftir upplýsingum um hvort og þá hvernig reynt hefur á þörf fyrir túlkun og þýðingar vegna þeirra breyttu aðstæðna sem vísað er til hér að framan um samsetningu þeirra sem búa og dvelja hér á landi um eitthvert skeið og hvernig það hefur þá birst í starfsemi stjórnvaldsins. Liggi fyrir tölu- legar upplýsingar um þessi atriði er óskað eftir að þær verði látnar í té.
2. Óskað er eftir að umboðsmanni verði send afrit af skriflegu kynningarefni á erlendu tungumáli sem kann að liggja fyrir hjá stjórnvaldinu eða er birt á heimasíðu þess um starfsemi stjórnvaldsins og/eða réttindi einstaklinga á því málefnasviði sem það starfar á.

3. Í þriðja lagi er óskað eftir upplýsingum um hvernig brugðist er við erindum sem berast á öðru tungumáli en íslensku og eftir atvikum óskum aðila um að þeim sé útvegaður túlkur og/eða þýðingar við úrlausn mála hjá stjórnvaldinu. Óskað er eftir að fram komi á hvaða tungumáli skriflegum erindum sem berast á erlendu máli, öðrum en erindum sem eru liður í erlendu samstarfi eða verkefnum stjórnvaldsins, er svarað. Ef slíkum erindum er svarað á íslensku er jafnframt óskað eftir að fram komi hvort þá sé látinn fylgja útdráttur á erlendu máli sem ætla verður að viðtakandinn skilji. Loks er óskað eftir að fram komi hvort fyrir liggi tölulegar upplýsingar um fjölda tilvika á árinu 2017 þar sem stjórnvaldið hefur orðið við eða synjað beiðni aðila um að honum sé útvegaður túlkur og/eða þýðingar af einhverju tagi.
4. Þá er óskað eftir því að umboðsmanni verði send afrit af fyrirbyggjandi (stöðluðum) niðurstöðutextum og/eða forskriftum sem kann að vera stuðst við þegar aðila eru veittar upplýsingar á erlendu tungumáli við úrlausn máls, s.s. kæruleiðbeiningar o.þ.h.
5. Að lokum er óskað eftir því að umboðsmanni verði send afrit af gögnum síðustu tíu mála þar sem stjórnvaldið hefur kynnt eða afhent aðila máls úrlausn á erlendu tungumáli.

Þess er óskað að svör Sjúkratrygginga Íslands berist umboðsmanni eigi síðar en 16. febrúar nk. Þessi frestur tekur mið af því að aðeins er óskað eftir upplýsingum um fyrirbyggjandi verklag, tölulegum upplýsingum, séu þær fyrir hendi, og afritum af tilteknum gögnum.

Það skal tekið fram að beiðni umboðsmanns er sett fram til þess að hann geti metið hvort tilefni sé til að taka málefni þetta til frekari athugunar að eigin frumkvæði á grundvelli 5. gr. laga nr. 85/1997, um umboðsmann Alþingis, eða ljúka því með samantekt á þeim upplýsingum sem berast og um lagalega stöðu þessara mála með það í huga að hlutaðeigandi stjórnvöld, og eftir atvikum Alþingi, taki til athugunar hvort tilefni er til úrbóta á þessu sviði.

Virðingarfyllst,
f.h. umboðsmanns Alþingis,



Vilhelmína Ósk Ólafsdóttir
forstöðumaður frumkvæðisathugana