



Málstefna Reykjavíkurborgar

1. Leiðarljós og gildissvið

Vandað, skýrt og auðskilið mál, hvort heldur ritað eða talað, er lykilatriði í allri þjónustu og stjórnsýslu Reykjavíkurborgar. Þar er íslenska í öndvegi og skal hún vera til fyrirmyndar í samræmi við þingsályktun um íslenska málstefnu frá 2009 og lög um stöðu íslenskrar tungu og íslensks tákn máls nr. 61/2011. Í sömu lögum er kveðið á um að ríki og sveitarfélög beri ábyrgð á að varðveita og efla íslenska tungu og skuli sjá til þess að hún sé notuð (2. og 5. gr.).

Íslenskt tákn mál er fyrsta mál þeirra sem þurfa að reiða sig á það til tjáningar og samskipta sem og barna þeirra, eins og kveðið er á um í 3. gr. laga nr. 61/2011 um stöðu íslenskrar tungu og íslensks tákn máls. Reykjavíkurborg skal tryggja upplýsingagjöf á íslensku tákn máli við þá sem þess þurfa. Reykjavíkurborg leitast jafnframt við að tryggja öllum þeim sem þurfa að reiða sig á íslenskt punktaletur/blindraletur upplýsingar á því lettri eða í talgervlum.

Allar lykilupplýsingar um þjónustu borgarinnar skulu auk íslensku einnig vera til á ensku og öðrum tungumálum eftir því sem kostur er. Tryggja skal réttindi fólks af erlendum uppruna í þjónustu og samskiptum við borgaryfirvöld með því að bjóða þeim, sem ekki geta skilið eða tjáð sig á íslensku, endurgjaldslausu túlkajónustu.

Í rafrænni þjónustu borgarinnar skal allt mál vera skýrt og auðskiljanlegt þannig að borgarbúar geti hæglega hagnýtt sér hana og lokið erindum sínum. Viðmót og aðgengi skal vera í samræmi við alþjóðlega staðla um upplýsingamiðlun til fólks með sérþarfir og fötlun.

Málstefnan tekur mið af annarri stefnumörkun og skuldbindingum af hálfu Reykjavíkurborgar, s.s. mannréttindastefnu, upplýsingastefnu, skjalastefnu og þjónustustefnu og byggir á grundvallaratriðum þeirra um jafnræði, virðingu, traust, gagnsæi, gott aðgengi að upplýsingum og virkum samskiptum.

Málstefna þessi gildir á öllum starfsstöðum Reykjavíkurborgar og hjá fyrirtækjum og stofnunum er veita þjónustu fyrir hönd borgarinnar. Starfsfólk skal taka mið af henni í störfum sínum og samskiptum og vanda allt mál í þjónustu og upplýsingamiðlun.

2. Íslenska og önnur tungumál

Starfsfólk Reykjavíkurborgar skal nota íslensku í störfum sínum og stjórnsýslu nema þar sem aðstæður krefjast þess að það noti önnur tungumál, t.d. í ráðgjöf við fólk með annað móðurmál en íslensku. Allar upplýsingar um þjónustu borgarinnar, útgefið efni, fundargerðir og önnur gögn, eru á vandaðri, skýrri og auðskiljanlegri íslensku.

Allt efni sem skylt er að upplýsa borgarbúa og hagsmunaaðila um samkvæmt lögum, reglugerðum og öðrum stjórnvaldsfyrirmælum skal birta á vandaðri og auðskiljanlegri íslensku. Þetta á meðal annars



Reykjavíkurborg

við um skipulagsákvæðanir, grenndarkynningar, auglýsingar, tilkynningar, reglugerðir og aðrar samþykktir.

Hjá Reykjavíkurborg er litið á margbreytileika mannlífsins og tungumálakunnáttu sem auðlind. Meta skal þekkingu og menntun starfsfólks af erlendum uppruna að verðleikum og veita því aðstoð til að nýta hana samhliða því að ná góðum tókum á íslensku máli. Starfsfólk, sem er í beinum samskiptum við borgarbúa, skal hafa grundvallarfærni í íslensku, samanber námskrá í íslensku fyrir útlendinga.

Íslenska skal vera meginsamskiptamál í þjónustu og vinnuumhverfi starfsstaða Reykjavíkurborgar. Þetta gildir líka um viðmót í tölvum, rafrænni þjónustu og helsta notendahugbúnaði á starfsstöðum borgarinnar. Vélþýðing á önnur tungumál er aðgengileg á öllum vefsíðum Reykjavíkurborgar.

Allt efni á vegum borgarinnar, sem gefið er út á erlendum tungumálum, skal jafnframt vera til á íslensku. Þetta á meðal annars við um bæklinga um þjónustu borgarinnar fyrir innflytjendur. Æskilegt er að birta erlendan texta samhliða íslenskum texta til að auðvelda gagnkvæman skilning í þjónustu og tilgreina með þjóðfána eða í texta á hvaða tungumáli efnið er.

3. Aðgengi

Allar upplýsingar um þjónustu borgarinnar skulu vera aðgengilegar og auðskiljanlegar. Íbúar skulu hafa greiðan aðgang að upplýsingum um þjónustu óháð tungumálum og geta tekið virkan þátt í íbúalýðræði og samfélagsumræðu.

Allt vefefni borgarinnar skal vera aðgengilegt og auðlæsilegt í samræmi við [WCAG 2.0 staðla](#), þannig að blindir, leshamlaðir og fólk með aðrar skerðingar geti lesið það. Markmiðið er að gera allt efni á vef borgarinnar aðgengilegt með helstu hjálpartækjum, svo sem skjálesurum og talgervlum.

Reykjavíkurborg skal sjá til þess að þeir sem þurfa geti fengið allar grunnupplýsingar um þjónustu og aðra starfsemi og á íslensku táknmáli, svo sem með táknmálsviðmóti á vef og með þjónustu táknmálstúlks, sbr. lög um stöðu íslenskrar tungu og íslensks táknmáls 13. gr.

Leitast skal við að lykilmörkingar á þjónustustöðum borgarinnar, s.s. í og við lyftur og aðalinnganga, séu jafnframt á punktalettri svo blindir og sjónskertir rati þar um.

4. Málfar og málnotkun

Sá sem kemur fram fyrir hönd Reykjavíkurborgar talar og ritar vandað mál og sýnir vinsemd og virðingu í öllum samskiptum og þjónustu. Á það við um öll tungumál, íslensku sem önnur, og einnig táknmál. Vandað mál er markvisst og í samræmi við málvenju, í viðeigandi málsniði og ritað í samræmi við gildandi reglur um réttritun.

Starfsfólk skal nota vandaða íslensku í samskiptum og þjónustu og þýða eins og kostur er á íslensku fagheiti og hugtök í störfum sínum.

Sá sem skrifar og svarar erindum fyrir hönd Reykjavíkurborgar skrifar einfaldan, skýran og hlutlægan texta. Hann forðast gildishlaðin orð, sterk lýsingarorð, flókin fagheiti og skammstafanir.



Reykjavíkurborg

Gera skal sams konar kröfur um vandaða, staðlaða og skýra málnotkun á íslensku táknmáli og gerðar eru um íslensku.

Reykjavíkurborg skapar starfsmönnum sínum skilyrði til að bæta íslenskukunnáttu sína með símenntun til að málfar og málnotkun í skriflegum sem munnlegum samskiptum geti verið til fyrirmyndar. Starfsmönnum er boðið upp á námskeið, málfarsráðgjöf og yfirlestur, aðgang að öllum nauðsynlegum orðabókum, uppsláttarritum og vefsíðum um íslenskt mál og málnotkun.

Starfsfólk í þjónustu borgarinnar skal hafa greiðan aðgang að öllum helstu handbókum um íslenskt mál, svo sem íslenskri orðabók, stafsetningarorðabók og samheitaorðabók. Það skal jafnframt geta nýtt sér allan tiltækan máltækniþúnað fyrir íslensku og önnur tungumál, svo sem leiðréttingaforrit, talgervla, talgreina og þýðingarforrit.

Starfsfólki, sem ekki hefur íslensku að móðurmáli, er reglulega gefinn kostur á hagnýtum íslenskunámskeiðum til að öðlast grundvallarfærni í málinu. Einnig eru í boði fyrir starfsfólk borgarinnar námskeið um ritun, málnotkun og stafsetningu.

5. Ábyrgð

Borgarstjóri ber ábyrgð á málstefnu Reykjavíkurborgar en fagsvið bera ábyrgð á því að framfylgja henni. Hvert fagsvið Reykjavíkurborgar skipar fulltrúa í málnefnd sem heyrir undir borgarstjóra. Hlutverk hennar er að tryggja að farið sé að þessari málstefnu og endurskoða hana á fimm ára fresti í samráði við Íslenska málnefnd og Málnefnd um íslenskt táknmál. Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara tilnefnir formann málnefndar. Hún ber jafnframt ábyrgð á ráðgjöf og eftirliti með góðu málfari í útgefnu efni á vegum borgarinnar.

Málnefnd veitir stjórnendum og öðrum starfsmönnum ráðgjöf um notkun íslenskrar tungu og annarra tungumála sem töluð eru í stofnunum borgarinnar og gerir tillögur um framkvæmd málstefnunnar.

Málnefndin hefur aðra stefnumörkun borgarinnar jafnframt til hliðsjónar, svo sem upplýsingastefnu, mannréttindastefnu og stefnu um fjölmenningsleg skóla- og frístundastarf.

Starfsfólk skal leita ráðgjafar hjá Samskiptamiðstöð heyrnarlausra og heyrnarskertra og Málnefnd um íslenskt táknmál ef upp koma álitamál í þjónustu við notendur íslensks táknmáls.

Mikilvægt er að allar stofnanir borgarinnar, s.s. skólar, frístundamiðstöðvar, þjónustumiðstöðvar og menningarstofnanir, tileinki sér þessa málstefnu eða setji sér sína eigin til samræmis við þessa.



Reykjavíkurborg

Tillaga að innleiðingu málstefnu Reykjavíkurborgar, verkþáttum, tímasetningum og ábyrgðaraðilum

- Borgarstjóri skipar málnefnd sem fylgir stefnunni eftir og skipuleggur kynningu á henni fyrir yfirstjórn fagsviða og starfsstaða og fyrirtæki og stofnanir sem veita þjónustu fyrir hönd borgarinnar. Borgarstjóri er helsti talsmaður málstefnunnar.
- Málnefnd útfærir nánar tillögu að innleiðingaráætlun fyrir málstefnuna, kostnaðargreindir verkþætti og ber ábyrgð á framkvæmd hennar.
- Málnefnd í samvinnu við skrifstofu borgarstjóra sér um að kynna málstefnuna í fagráðum og meðal stjórnenda á fagsviðum og skal þeirri kynningu lokið þremur mánuðum eftir gildistöku stefnunnar.
- Fagsviðin kynna málstefnuna á sínum starfsstöðum og ber sviðsstjóri ábyrgð á því. Hann hvetur starfsstaði til að kynna sér málstefnuna vel og setja sér sína eigin eftir því sem þurfa þykir. Kynningu á málstefnu skal lokið af hálfu fagsviða ári eftir gildistöku hennar.
- Útbúa þarf gátlista fyrir starfsstaði um þjónustu á vandaðri íslensku sem og öðrum tungumálum. Ábyrgð á þeirri vinnu ber málnefnd og mannauðsþjónusta einstakra fagsviða og skulu leiðbeiningar liggja fyrir ári eftir gildistöku málstefnunnar.
- Rafræn þjónustumiðstöð Reykjavíkurborgar skal vera upplýst um þær kröfur sem gerðar eru skv. málstefnu um viðmót og aðgengi í upplýsingamiðlun til fólks með sérþarfir og fötlun og móta sér innan árs frá gildistöku stefnunnar skýrt verklag í samræmi við þær.
- Tryggja skal í samstarfi við upplýsingatæknideild að tölvuumhverfi alls starfsfólks sé á íslensku, s.s. notendaviðmót í algengustu forritum, og að útbúið verði leiðbeinandi efni þar um. Upplýsingatæknideild ber ábyrgð á því að forrit og tölvubúnaður sé á vandaðri íslensku á öllum starfsstöðum borgarinnar.
- Skýra þarf og kynna vel verkferla um endurgjaldslausu táknmálsþjónustu á starfsstöðum borgarinnar og bera mannauðsdeildir ábyrgð á þeirri vinnu. Slíkir verkferlar skulu liggja fyrir ári eftir gildistöku málstefnunnar.
- Skýra þarf og skerpa verkferla um túlkajónustu á íslensku sem öðrum tungumálum og bera mannauðsdeildir ábyrgð á þeirri vinnu. Slíkir verkferlar skulu liggja fyrir ári eftir gildistöku málstefnunnar.
- Skýra þarf verklag um túlka- og þýðingarþjónustu fyrir Reykjavíkurborg þannig að allt starfsfólk viti hvaða reglur gilda þar um og hvert megi leita þegar hennar er þörf. Mannréttindaskrifstofa ber ábyrgð á því.
- Ráðgjöf og gæðaeftirliti með góðu málfari á útgefnu efni og í upplýsingamiðlun á vegum borgarinnar verður komið á í samræmi við málstefnuna. Upplýsingadeild skrifstofu borgarstjóra og borgarritara veitir þá þjónustu og ber ábyrgð á því að kynna hana og framfylgja henni í samræmi við málstefnu.
- Fara þarf yfir handbókakost starfsfólks og rafrænt aðgengi að orðabókum og öðru stoðefni á vefnum. Upplýsingatæknideild og mannauðsstjórar bera ábyrgð á því verkefni.
- Tryggja þarf framboð á símenntun og endurmenntun í íslensku, ritun og framsetningu upplýsinga á vandaðri íslensku. Sérstaklega skal huga að því að bjóða tvítyngdum starfsmönnum og nýjum starfsmönnum, sem ekki eiga íslensku að móðurmáli, upp á hagnýt



Reykjavíkurborg

Íslenskunámskeið til að tryggja að þeir hafi grundvallarfærni í íslensku. Mannauðsstjórar fagsviða bera ábyrgð á því að boðið sé upp á hagnýt íslenskunámskeið og símenntun í íslensku.

- Koma skal á formlegu samstarfi við Samskiptamiðstöð heyrnarlausra og heyrnarskerta og Málnefnd um íslenskt táknmál til að tryggja sem besta þjónustu við þá borgarbúa sem þurfa þjónustu á táknmáli. Mannréttindaskrifstofa ber ábyrgð á því verkefni.
- Málstefna þessi skal endurskoðuð eigi síðar en að fimm árum liðnum frá gildistöku.