



Mannréttinda- og ofbeldisvarnarráð

Reykjavík, 2. desember 2024

MSS22030274

Skýrsla starfshóps um endurskoðun stefnu Reykjavíkurborgar í túlka- og þýðingarmálum

Meðfylgjandi er skýrsla starfshóps um endurskoðun stefnu Reykjavíkurborgar í túlka- og þýðingarmálum ásamt tillögum hópsins og aðgerðaáætlun.

Óskað er eftir að skýrslan verði kynnt á fundi mannréttinda- og ofbeldisvarnarráðs þann 12. desember nk.

Virðingarfyllst,
Guðný Bára jónsdóttir
*Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa
Miðlæg stjórnsýsla*

Hjálagt:

Skýrsla starfshóps ásamt aðgerðaáætlun



Reykjavík



Skýrsla

starfshóps um endurskoðun stefnu Reykjavíkurborgar
í túlka- og þýðingarmálum



[9/2024]

Inngangur

Þann 31. mars 2022 skipaði mannréttindastjóri Reykjavíkurborgar starfshóp um endurskoðun stefnu Reykjavíkurborgar í túlka- og þýðingarþjónustu.

Markmið starfshópsins var samkvæmt erindisbréfi að endurskoða stefnu Reykjavíkurborgar um túlka- og þýðingarþjónustu og koma með aðgerðaráætlun sem styður við innleiðingu stefnunnar.

Helstu verkefni starfshópsins voru eftirfarandi:

- endurskoða núverandi stefnu um túlka- og þýðingarþjónustu og vinna aðgerðaáætlun
- koma með tillögu á gæða- og eftirlitskerfi með þjónustu túlka, túlkaþjónustu og þýðenda sem eru hluti af rammasamningi Reykjavíkurborgar
- fræða starfsfólk Reykjavíkurborgar um túlka- og þýðingarþjónustu.

Starfshópurinn skipaði eftirtalin:

- Joanna Marcinkowska, verkefnastýra og sérfræðingur í fjölmenningu og inngildingu á mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu
- Edda Ólafsdóttir, fulltrúi velferðarsviðs
- Einar Haukur Jóhannesson, fulltrúi þjónustu- og nýsköpunarsviðs
- Eva Bergþóra Guðbergisdóttir, fulltrúi skrifstofu borgarstjóra og borgarritara
- Guðný Bára Jónsdóttir, fulltrúi mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu
- Ragnheiður V. Sigtryggisdóttir, fulltrúi skóla- og frístundasviðs.

Starfshópurinn starfaði á tímabilinu 7. febrúar 2023 til 18. september 2024. Hópurinn hélt alls 12 fundi.

Hópurinn hafði samráð við ýmsa sérfræðinga í túlka- og þýðingarmálum bæði á Íslandi, Finnlandi og Kanada, notendur túlkaþjónusta og fyrirtækja sem eru aðilar í núverandi rammasamningi Reykjavíkurborgar um túlka- og þýðingarþjónustu. Þá framkvæmdi hópurinn tvær skoðanakannanir, annars vegar á meðal túlka- og þýðingarþjónustum sem eru hluti af rammasamningi Reykjavíkurborgar og hins vegar á meðal starfsfólks Reykjavíkurborgar.

Samantekt – helstu tillögur

Starfshópur leggur til að farið verði í eftirfarandi aðgerðir til þess að stuðla að markmiðum tillagna.

	<i>Tillaga</i>	<i>Markmið</i>	<i>Ábyrgð</i>
A.	Almennt		
A.1	Ráðning verkefnastjóra túlka og þýðingarmála	Traust samskipti	Miðlæg stjórnýsla, MOS
A.2	Áætlun um aðgengi að tungumálinu fyrir Reykjavíkurborg (<i>e. Language Access Plan</i>)	Traust samskipti	Verkefnastjóri; öll svið RVK
A.3	Orðalistar fyrir túlka og þýðendur	Traust samskipti	Verkefnastjóri, PON; öll svið RVK
A.4	Íslenskukennsla fyrir foreldra barna í leik- og grunnskólum – tilraunaverkefni	Íslenska sem samskiptatungumál	SFS, MOS
A.5	Þjálfun fyrir fjöltengt starfsfólk Reykjavíkurborgar í túlkun og þýðingum – tilraunaverkefni	Íslenska sem samskiptatungumál	Verkefnastjóri, MOS, MAR
A.6	Byrjunarpakki fyrir foreldra leikskóla og grunnskólabarna í Reykjavík	Íslenska sem samskiptatungumál	Verkefnastjóri, SFS (MML), MAR
A.7	Brúarsmiðir hjá SFS/ menningarmiðlarar hjá VEL	Traust samskipti	MOS, SFS, VEL
B.	Túlkun		
B.1	Fræðsla um þjónustu túlka fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar	Traust samskipti	Verkefnastjóri, MOS, SFS, VEL
B.2	Leiðbeiningar fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar um undirbúning fyrir viðtal með túlk	Traust samskipti	Verkefnastjóri, MAR, SFS, VEL
B.3	Verklag og sniðmát v/ pöntun túlka	Stafrænar lausnir	PON í samstarfi við verkefnastjóra
B.4	„Ég tala“ spjöld	Traust samskipti	Verkefnastjóri, SFS, VEL, PON
B.5	Verkferlar fyrir túlkabjónustur/ túlka sem vinna hjá Reykjavíkurborg	Traust samskipti	Verkefnastjóri, SFS, VEL
B.6	Túlkaskrá	Stafrænar lausnir	PON, verkefnastjóri
B.7	Eftirlit og endurgjöf um þjónustu túlka	Stafrænar lausnir	PON, verkefnastjóri

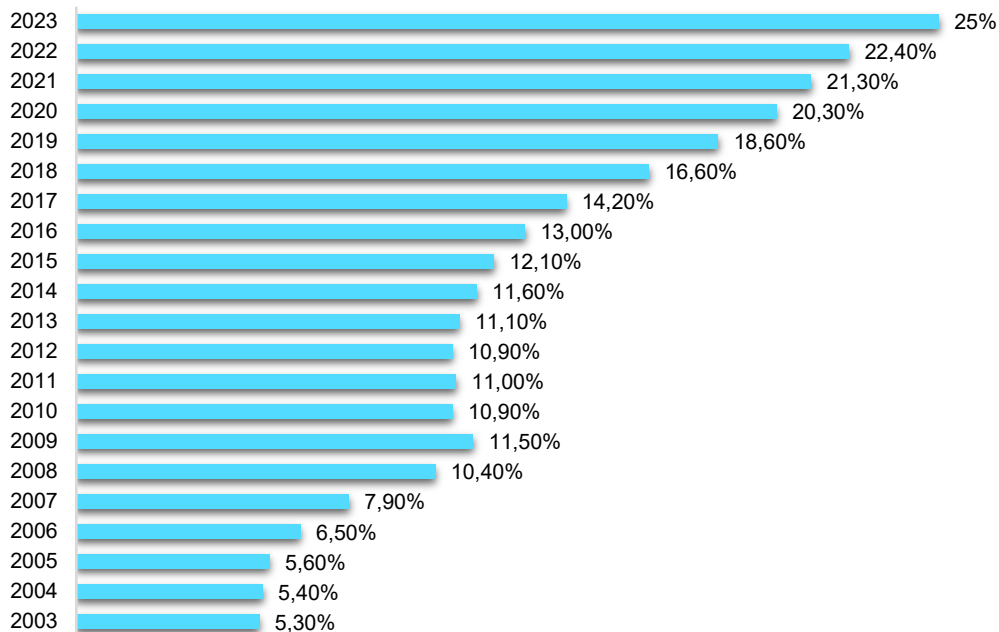
B.8	Véltúlkun: Prófanir og innleiðing á talgreiningu og talgervingu fyrir túlkun	Traust samskipti, stafrænar lausnir	SFS (MML), VEL, ÞON
C.	Þýðingar		
C.1	Vefur Reykjavíkurborgar www.reykjavik.is og Mínar síður á ensku og pólsku	Traust samskipti	ÞON í samstarfi við svið Reykjavíkurborgar
C.2	Útgefið efni Reykjavíkurborgar á íslensku og öðru tungumáli/um	Íslenska sem samskiptatungumál	Öll svið Reykjavíkurborgar
C.3	Stílbók Reykjavíkurborgar – uppfærð með kafla um undirbúning texta til þýðingar	Íslenska sem samskipta tungumál	SBB
C.4	Kostnaður fyrir þýðingar skilgreindur og bókaður sér í bókunarkerfi	Stafrænar lausnir	FAS
C.5	Undirvefsíða á reykjavik.is með leiðbeiningum um hvernig á að stilla vafra til að þýða síðuna sjálfvirk	Traust samskipti Stafrænar lausnir	ÞON
C.6	Formleg og aukin þýðingapjónusta fyrir önnur samskiptaform en vefefni	Traust samskipti	Öll svið Reykjavíkurborgar, verkefnastjóri
C.7	Þjálfun í notkun á Immersive Reader, Google Translate og öðrum vélþýðingartólum	Traust samskipti	SFS (MML), VEL, ÞON

Efnisyfirlit

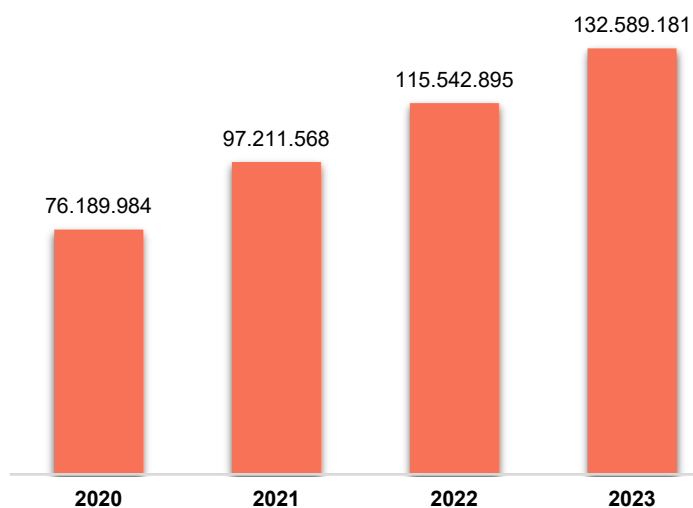
Inngangur	2
Samantekt – helstu tillögur	2
1. Tölulegar upplýsingar	5
2. Núverandi fyrirkomulag um þjónustu túlka og þýðingar	6
2.1 Túlkun	7
2.2 Þýðingar	12
3. Rammasamningur 2026	13
4. Tillögur til framtíðar	15
4.1 Almenn	16
4.2 Túlkun	18
4.3 Þýðingar	22
5. Myndaskrá	26
6. Viðaukar	27
Viðauki 1.	27
Viðauki 2.	28
Viðauki 3.	29
Viðauki 4.	31

1. Tölulegar upplýsingar

Notkun Reykjavíkurborgar á þjónustu túlka og textaþýðinga hefur aukist í takt við aukinn fjölda íbúa sem ekki hafa íslensku sem móðurmál. Árið 2023 voru innflytjendur 25% af öllum íbúum borgarinnar. Á mynd 1 má sjá innflytjendur í Reykjavík sem hlutfall af mannfjölda frá árinu 2003.



Mynd 1. Hlutfall innflytjenda af mannfjölda í Reykjavík 2003-2023.

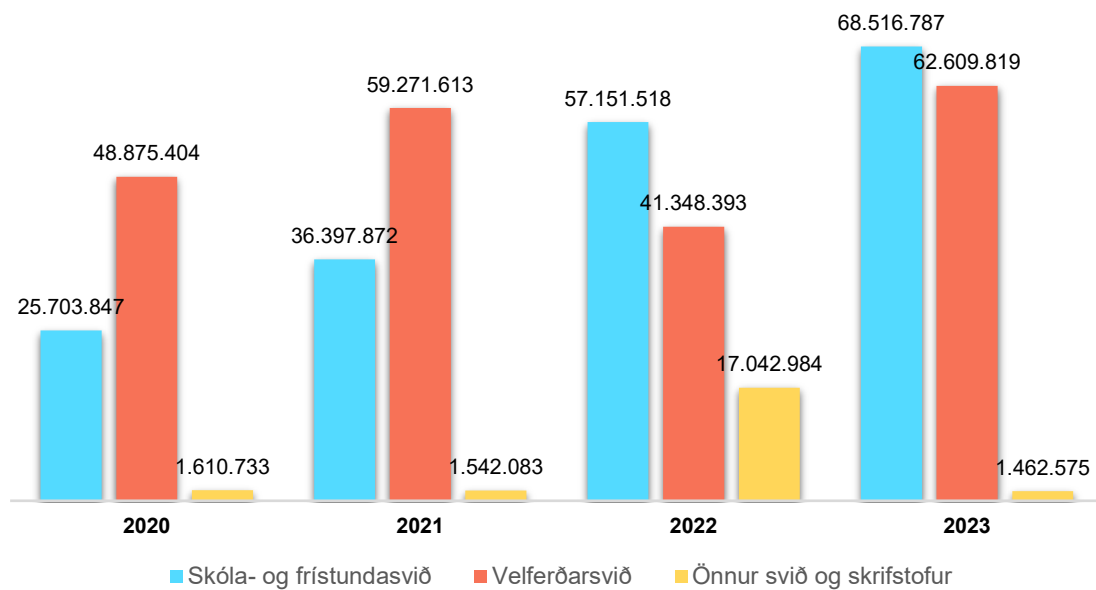


Mynd 2 Kostnaður v/ túlka- og þýðingarþjónustu 2020-2023 í kr.

Í kjölfar fjölgunar í hópi fólks sem hefur litla íslenskukunnáttu hefur kostnaður túlka- og þýðingarþjónustu hækkað hjá borginni. Á mynd 2 má sjá kostnað vegna túlkaþjónustu hjá Reykjavíkurborg árin 2020 – 2023. Kostnaðurinn hefur hækkað hlutfallslega um 57% frá 2020

Á mynd 3 má sjá kostnaðarskiptingu v/ túlka- og

þýðingarþjónustu á milli sviða Reykjavíkurborgar á árunum 2020-2023. Ítarlegar upplýsingar um kostnað Reykjavíkurborgar við túlka- og þýðingarþjónustu má finna í [viðauka 2](#).



Mynd 3. Kostnaður Reykjavíkurborgar v/ túlka- og þýðingarþjónustu eftir sviðum 2020-2023 í ISK..

2. Núverandi fyrirkomulag um þjónustu túlka og þýðingar

Reykjavíkurborg veitir túlka- og þýðingarþjónustu til íbúa sem hafa ekki nægilegt vald á íslensku þeim að kostnaðarlausu. Ekki er skilgreint nákvæmlega hvenær íbúar eigi rétt á þjónustu túlka en í flestum tilfellum metur þjónustuaðili þörfina en íbúar geta einnig óskað eftir því að fá túlk.

Við veitingu þjónustu hefur starfsfólk Reykjavíkurborgar í huga gildandi löggjöf sem varðar ákvæði um rétt til túlkunar. Sjá [viðauka 1](#).

Tryggja þarf fjármagn á skóla- og frístundasviði vegna þjónustu túlka. SFS er með miðlægan túlkapott sem ekki hefur verið hækkaður þrátt fyrir stóru aukna þörf á þjónustu túlka og mikinn fjölda nemenda sem eru nýir á Íslandi. Þetta þýðir að kostnaður verður hluti af rekstrarkostnaði skóla og frístundaheimila, og þannig skerðast möguleikar til annarrar þjónustu.

Starfshópurinn gerði könnun meðal starfsfólks Reykjavíkurborgar og tóku 215 manns þátt.

Þá framkvæmdi hópurinn einnig könnun sem beint var að túlka- og þýðingarþjónustum sem eru hluti af rammisamningi Reykjavíkurborgar. Könnunin var opin frá 13. febrúar- 20. febrúar 2022. Langflestar túlkajónustur svöruðu könnuninni á gefnu tímabili. Fresturinn var framlengdur tvisvar sinnum til að fá svör frá Ling ehf en það hafðist ekki. Könnuninni svöruðu eftirfarandi fyrirtæki:

- Scriptorium ehf.

- Túlkaþjónusta slf.
- Alþjóðasetur ehf.
- Túlka- og þýðingarmiðstöð Íslands ehf. (TMÍ).

Samkvæmt könnuninni notar langflest starfsfólk borgarinnar þjónustu Alþjóðaseturs eða 65%, þá nota 12,3% þjónustu Túlka- og þýðingarmiðstöðvarinnar, 2,5% nota Ling Túlkaþjónustu og 1,2% nota Scriptorium. Þá nota 14,8% svarenda þjónustu rafrænu túlkaveitunnar Language Line. Language Line er hluti af rammasamningi Reykjavíkurborgar en könnunin var ekki send til túlkaveitunnar þar sem spurningarnar miðuðu að því að bæta túlkaþjónustu á Íslandi.

Rammasamningur Reykjavíkurborgar nr. 15435 um túlka- og þýðingarþjónustu gildir frá og með 27. júní 2022 til og með 27. júní 2026.

Túlkar og þýðendur sem starfa hjá túlka- og þýðingapjónustum í rammasamningi Reykjavíkurborgar eru ekki með ráðningasamninga en þau starfa sem verktakar. Túlkaþjónustur hafa milligöngu um pöntun þjónustu og innheimta greiðslur.

Í neðangreindum texta verður unnið út frá svörum úr könnunum til að varpa upp á núverandi fyrirkomulag um túlkaþjónustu annars vegar og þýðingarþjónustu hins vegar.

2.1 Túlkun

Almennt um túlkun

56% af starfsfólki Reykjavíkurborgar sem svöruðu könnuninni nýta þjónustu túlka reglulega eða sjaldan, en 44% svarenda gerðu það ekki. Langflest þeirra sem nota ekki þjónustu túlka vissu ekki að það væri hægt, eða hafa ekki þörf á túlkaþjónustu í starfi. Starfsfólk skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs var 54% svarenda en samkvæmt upplýsingum frá innkaupaskrifstofu (sjá mynd 3) nota þau þjónustu túlka mest borið saman við önnur svið og skrifstofur Reykjavíkurborgar.

Langflest, eða 92%, þeirra sem svöruðu könnuninni telja sig auðveldlega geta metið hvenær þörf er á að panta túlk. Þá sýna niðurstöður að starfsfólk treystir eigin dómgreind um hvenær þörf er á túlki í viðtölum, en 95% af svarendum voru mjög sammála eða sammála þeirri fullyrðingu. Þá kom einnig í ljós að minna en 1% svarenda hafði ekki þekkingu á því hvernig panta á túlk.

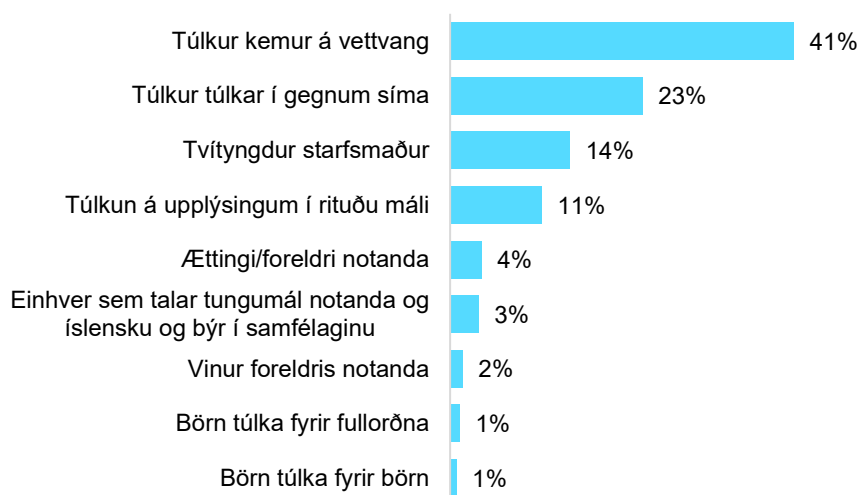
Áskoranir sem notendur túlka og túlkaþjónustu hjá Reykjavíkurborg nefndu tengjast túlkum og þjónustu sem þau veita. Má þarf nefna þegar ekki eru nægilega margir sem eru á Íslandi sem túlka tungumál sem fáir tala á Íslandi. Tengsl túlks/túlka við skjólstæðinga getur skapað vantraust og gert starf fagfólks flóknara. Flestar ábendingar um áskoranir tengdust gæðum túlka eða færni þeirra til að starfa sem túlkar. Meðal annars var nefnt að „sumir túlkar tala ekki

Íslensku og þarf maður þá að vera tilbúinn að tala sjálfur ensku“. Ljóst er að forsendur faglegra viðtala breytast ef sérfræðingar þurfa að nota ensku sem samskiptamál með túlki. „*Það er skortur á góðum, faglegum túlkum, ... eru einnig misgóðir þó að flestir standi sig almennt vel*“. Einnig var bent á að túlkar þekkja stundum ekki fagleg hugtök sem notuð eru í viðtölum. Sumir túlkar sýna óviðeigandi hegðun í viðtölum, t.d. fara að spjalla við skjólstæðinginn í upphafi eða miðju viðtals og koma með eigin útskýringar á því sem fer fram.

Svarendur könnunar nefndu að erfitt geti verið að finna tíma sem gengur fyrir sérfræðing, túlk og viðmælanda ásamt viðeigandi fundaraðstöðu. Stundum er löng bið eftir túlki sem viðmælandi sættir sig við. Ef túlkurinn forfallast þarf að afboða viðtalið sem getur valdið miklum töfum við afgreiðslu mála. Bið eftir þjónustu var oft nefnd í svörum. Túlkur er oft pantaður í gegnum síma hjá túlkabjónustum og stundum er erfitt að fá staðfestingu á bókun. Bent var á að til að spara tíma gæti verið gott að geta haft möguleika á að panta túlka rafrænt í gegnum pöntunarforrit eða síðu.

Svarendur nefndu líka skort á yfirsýn á ferlinu við pöntun túlka, hver greiðir og ber ábyrgð á að veita slíka þjónustu. Samkvæmt svörum könnunar er skortur á upplýsingum um rammisamninginn og að viðtöl í gegnum túlk gerir þeim erfiðara að tengjast skjólstæðingum nægilega vel „*...Viðtölin verða minna einlæg, erfiðara að fá skjólstæðing til að segja frá miklu í einu því túlkur hægir á samtalið.*“

Að mati starfsfólks Reykjavíkurborgar er túlkabjónusta dýr miðað við gæði og verkefnaáætlun er ekki alltaf nægilega fjármögnuð fyrir þjónustu túlka en fyrirkomulag er mismunandi milli sviða.



Mynd 4. Hvernig lætur þú túlka yfir á annað tungumál?

Í könnuninni var spurt um þær leiðir sem starfsfólk notar til að túlka yfir á önnur tungumál. 75% svarenda nota þjónustu túlka, 11% styðjast við upplýsingar sem er búið að þýða yfir önnur á tungumál. Tvítýngt starfsfólk Reykjavíkurborgar sér um samskipti á öðrum tungumálum í 14% tilfella, en í 9% tilfella er það vinur, ættingi eða annað foreldri. Það er áhyggjuefni að samkvæmt svörum nota 2% svarenda börn sem túlka. Hlutfall notenda ákveðinna túlkaþjónustna samsvarar við skýrslu innkaupaskrifstofu um [kostnað Reykjavíkurborgar](#).

Samkvæmt könnuninni finnur starfsfólk Reykjavíkurborgar fyrir öryggi í viðtölum við þjónustuþega með túlki (79%), og ná að koma upplýsingum á framfæri til þjónustuþega (89%), að auki treysta 83% því að upplýsingarnar skili sér rétt frá túlki til þjónustuþega þótt þau skilji ekki málið sem þjónustuþegi talar. Fagfólki finnst gagnlegt að hafa túlk í viðtölum (94%) og finnst slíkt viðtal auðvelt í framkvæmd (94%). Í fáum tilfellum velur starfsfólk að hafa viðtalið á ensku frekar en að panta túlk (12%).

Ef upp kemur sú staða að starfsfólk Reykjavíkurborgar þarf túlkun með engum eða litlum fyrirvara notar það oftast ensku í samskiptum, Google Translate eða önnur þýðingarforrit. Í slíkum neyðartilfellum er einnig leitað til tvítýngds starfsfólks.

Notkun þjónustu túlka sem eru utan rammasamnings

Tölulegar upplýsingar um [kostnað](#) við notkun túlka sýna að aðilar utan rammasamnings Reykjavíkurborgar fengu árið 2022 greiddar rúmlega 19 milljónir kr. fyrir túlka- og þýðingarþjónustu. Árið 2023 var kostnaðurinn lægri eða um 15 milljónir kr. Í svörum starfsfólks sést að langflest leita til túlka utan rammasamnings vegna þess að skortur er á túlkum í ákveðnum tungumálum, eins og rúmensku, sómalísku og persneskum málum, hjá túlkaþjónustum sem eru hluti af samningnum. Önnur ástæða sem gefin er upp er ósk notenda eftir ákveðnum túlkum sem þeir treysta, fagmennska og kyn túlka.

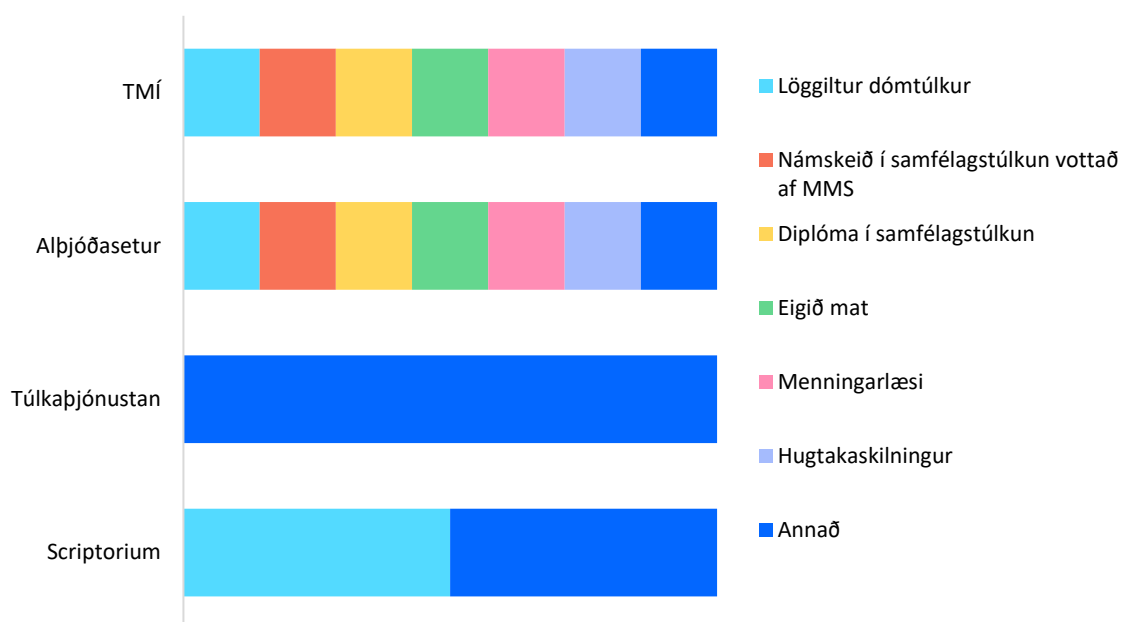
Þær túlkaþjónustur utan rammasamnings Reykjavíkurborgar sem eru mest notaðar af starfsfólki Reykjavíkurborgar eru Fatima túlkaþjónusta og þýðingar ehf., Balkan Túlka- og þýðingarþjónusta ehf., og Kabul ehf..

Ekki eru til ítarlegir verkferlar á vinnustöðum Reykjavíkurborgar um pöntun á túlkum. Sumir vinnustaðir notast við pöntunarblað sem er svo afgreitt hjá t.d. deildarstjóra stoðþjónustu eða öðrum starfsmanni sem sér um túlkamál, en samkvæmt svörum er algengt að einn ákveðinn starfsmaður sjái um að panta þjónustuna.

Rammasamningar eru bindandi samningar og aðilar að rammasamningum eru því skuldbundnir til að kaupa inn samkvæmt þeim nema undantekningar séu sérstaklega orðaðar í samningsskilmálum.

Kröfur til túlka

Túlka- og þýðingarþjónustur sem eru hluti af rammasamningi Reykjavíkurborgar bjóða upp á þjónustu á 73 tungumálum í heildina. Munur er á hvaða kröfur fyrirtækin gera við ráðningu túlka.



Mynd 5. Kröfur túlka- og þýðingarþjónusta við ráðningu túlka. Svör samkvæmt könnun feb. 2023.

Hvað varðar kröfur sem gerðar eru við ráðningu túlka nefna fyrirtækin m.a. reynslu af dómtúlkun og ráðstefnutúlkun; góða íslenskukunnáttu; bakgrunn umsækjanda um starf túlks; að umsækjandi hafi búið á Íslandi í a.m.k. 10 ár; aldur umsækjanda (eldri en 25 ára); umsækjandi þarf að klára starfsþjálfun eða námskeið fyrir verðandi túlka sem viðkomandi túlkaþjónusta býður, þekkja siðareglur túlka og þagnarskyldu; þekking á fagorðalistum.

Til að kanna hvort túlkur uppfylli kröfur fyrirtækjanna skoða þau skírteini v. löggildingar, próf skírteini/gráðu, ferilskrá, reynslu, meðmæli, viðtal, umsagnir frá viðskiptavinum, próf í orðalistum o.fl.. Hjá Túlkaþjónustunni slf. tekur eigandi fyrirtækisins viðtal við alla túlka nema ef um er að ræða túlk með margra ára starfsreynslu, þá tekur starfsmaður viðtalið.

Samkvæmt svörum frá túlkaþjónustunum starfa aðeins túlkar sem túlka/þýða eingöngu yfir á önnur tungumál en íslensku hjá Alþjóðasetri. Þá býður TMÍ upp á þjónustu túlka sem túlka ensku/úkraínsku vegna vaxandi þarfar á túlkun yfir á úkraínsku. Slíkt fyrirkomulag, það er þar

sem samskiptatungumál er enska, er það samkvæmt svörum könnunarinnar alltaf með samþykki kaupanda þjónustunnar.

Fræðsla og endurmenntun

Einungis 34% af svarendum könnunarinnar fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar hafa hlotið þjálfun og/eða fræðslu um notkun túlka í starfi. Flestir fagaðilar nefndu fræðslu sem þau fengu í fagnámi, þá sérstaklega í félagsráðgjafanámi. Nokkrir nefndu fræðslu hjá Miðju máls og læsis og velferðarsviði. Annars greindi starfsfólk frá því að það las sér sjálft til, hlaut fræðslu frá yfirmanni eða sat erindi í boði túlkaþjónustna. 68% svarenda telja þörf á því að fá þjálfun og/eða fræðslu um notkun túlka.

Allar túlka- og þýðingarþjónustur bjóða upp á endurmenntun og eða fræðsluáætlun fyrir sína túlka fyrir utan Scriptorium ehf. Túlkaþjónustan slf. býður upp á þjálfun í orðaforða og hugtakalista sem tengist t.d. sérfræðilækningum og félagsþjónustu sveitarfélaga. Markmið fræðsluáætlunar Alþjóðaseturs felur m.a. í sér að allir túlkar hafi hlotið menntun sem samfélagstúlkar. Túlkar sem hafa lokið slíkri menntun fá hærri laun og er forgangsraðað í verkefni. Fyrirtækið deildi ekki fræðsluáætluninni í svörum.

TMÍ nefnir ítarlegar aðgerðir sem varða fræðslu, endurmenntun og símenntun, en það eru: samræður við túlka um reynslu þeirra og um leiðir til að bæta við fagþekkingu þeirra á mismunandi sviðum; endurskoðun gátlistanna; æfingar fyrir túlka í mismunandi aðstæðum fyrir ólíka þjónustuaðila; æfingar í notkun fagorða í mismunandi aðstæðum og endurskoðun hugtakalista; jafningjafræðsla þar sem fólk sem hefur túlkað hafa í þrjú ár eða lengur ræðir við nýja túlka um reynslu sína og gefur góðar ábendingar og deilir fagorðalistum hvor með öðrum. Fræðsla, endurmenntunarnámskeið og símenntun eru endurgjaldslaus fyrir túlka sem starfa hjá TMÍ.

Kvartanir og ábendingar

Allar túlka- og þýðingarþjónusturnar sem svöruðu könnuninni eru með ferli yfir það hvernig brugðist er við kvörtunum eða ábendingum um viðbrögð og eða starf túlka, nema Scriptorium ehf. Hjá Túlkaþjónustu slf. er brugðist við ef kvörtun berst um túlk oftast en einu sinni, staða hans er endurskoðuð og fer fram sértækt mat í hverju tilfelli. Alþjóðasetur ehf. er með virka viðbragsáætlun vegna kvartana. Farið er vel yfir efni kvartana og fyllsta trúnaðar gætt. Rætt er við þá sem hlut eiga að máli eftir aðstæðum hverju sinni og málum fylgt eftir til enda. Hafi túlkur ekki farið að settum reglum getur það falið í sér áminningu eða brottvísun úr starfi. TMÍ láta viðskiptavinum sína vita þegar túlkur er sendur til þeirra í fyrsta skipti og óska eftir endurgjöf í kjölfarið. Ef túlkurinn stóð sig ekki vel fer af stað sérstakt ferli:

- Þakka viðskiptavinum fyrir endurgjöfina, ábendingarnar eða kvörtunina og boðið er upp á endurgjaldslausu túlkun á hvaða tungumáli sem í næsta skipti.
- Boða túlkinn á fund, ræða um kvörtunina og fá hans viðbrögð og skýringu á aðstæðunum.
- Talað aftur við viðskiptavininn, láta vita hvað fór fram og funda með honum ef þörf er talin á.

41% starfsfólks Reykjavíkurborgar sem nota túlkapjónustur hafa einhvern tímann kvartað og/eða sent athugasemdir vegna þjónustu túlks. Yfir 70% þeirra fengu jákvæð viðbrögð við kvörtunum. Jákvæð viðbrögð teljast m.a.:

- Þakkir frá viðkomandi túlkapjónustu
- Afsökunarbeiðni
- Að málið sé litið alvarlegum augun en túlkurinn starfar enn
- Að túlkur verði ekki sendur aftur á viðkomandi stað

Hins vegar hafa 30% svarenda ekki gert athugasemd og/eða kvartað til túlkapjónustu þegar þau hafa talið rétt að gera athugasemd og/eða kvarta. Ekki er hægt að greina nákvæmlega af hverju starfsfólk sendir ekki kvartanir og/eða athugasemdir en í svörum eru þau hvorki sammála né ósammála um að það sé öruggt/ur að gera það. Þá nefna 32% skort á tíma ástæðu þess að þau hafa ekki kvartað þegar tilefni var til. Athygli vekur að lágt svarhlutfall var við þessari spurningu í könnuninni.

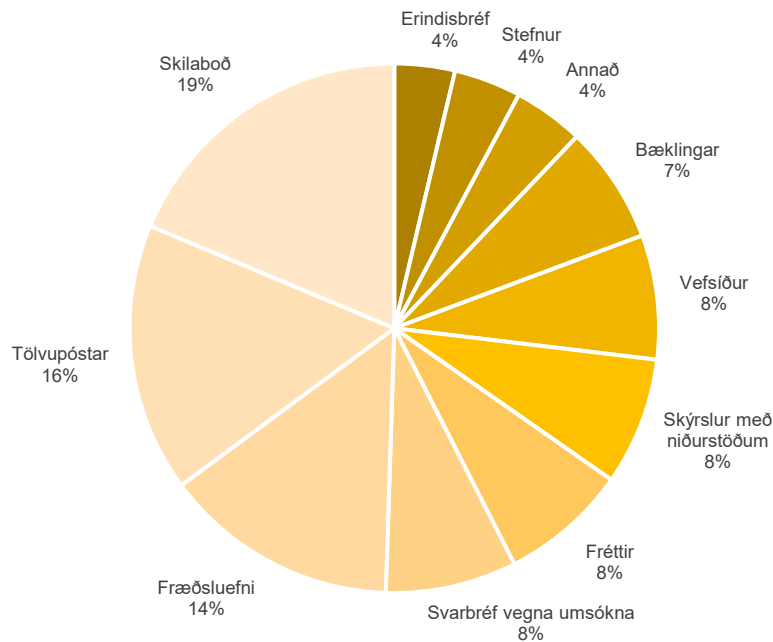
2.2 Þýðingar

Túlka- og þýðingarpjónustur gera tilboð um textaþýðingu út frá orðafjölda í frumtexta og samkvæmt nágildandi rammamningi. Tilboð eru send til samþykktar. Engir ferlar eru til um hvernig á að panta þýðingu og/eða hvernig á að undirbúa texta til þýðingar.

Samkvæmt niðurstöðum starfsmannakönnunar sem gerð var af starfshópi Reykjavíkurborgar þurfa 56% svarenda að þýða efni í sínu starfi. 13% svarenda svöruðu að þau þýði ekki efni í starfinu þó þau telji þörf á því. Mörg sem vinna hjá Reykjavíkurborg þýða efni sjálf (70%) eða nota Google Translate eða önnur þýðingarforrit (67%). Rúmlega helmingur fær aðstoð frá tvítýngdu starfsfólki (44%). Einungis 28% kaupa þjónustu frá þýðingarpjónustum og 21% frá löggildum þýðendum. 37% svarenda telja að oftast ætti að kaupa þýðingar af þýðingarpjónustum.

Mörg sem nýta túlka í viðtölum nota þýtt efni til stuðnings, t.d. texta af vefsíðum á öðrum tungumálum eða texta sem þýddur hefur verið með hjálp þýðingavéla og bæklinga á tveimur tungumálum (t.d. íslensku og ensku).

Starfsfólk er oftast að þýða upplýsingar til skjólstæðinga (19% svarenda) og tölvupósta (16%). Ítarlegar upplýsingar um efni sem starfsfólk þýðir í starfi má finna á mynd 6. Annað efni sem 4% svarenda þýða er til dæmis: hugbúnaður og eyðublöð, einkunnaspjöld – vitnisburðir, evrópski hæfniramminn og spurningalistar, leiðbeiningar í rafrænu kerfi, samkeppnislýsingar, samningar, hugtök og orð í mismunandi námsgreinum barna, kannanir, kynningar, útboð, þjónustusamningar og fylgiskjöl.



Mynd 6. Hvernig texta er verið að þýða?

Í 5% tilvika er prófarkalestur texta innifalinn í þjónustunni en 74% svarenda vissu ekki hvort prófarkalestur væri innifalinn í verði.

Í 78% tilvika er enginn sem les yfir þýðingar á öðrum tungumálum sem starfsfólk fær frá þýðingarpjónustum.

3. Rammasamningur 2026

Núverandi rammasamningur gildir til 27. júní 2026 en fyrir næsta útboð þarf að skipuleggja mat á hæfni túlka og þýðenda. Ljóst er að til að tryggja gæði þjónustu og fagmennsku verði samningur að vera skilvirkari og setja verður og beita ákvæðum um eftirlit með veittri þjónustu og kvörtunum sem berast.

- Öll sem túlka fyrir Reykjavíkurborg þurfa að sækja árlega fræðslu og standast fræðslumat þar sem farið er yfir aðalskilyrði, trúnað og gæðakröfur.
- Við auglýsingu á útboði verði reynt að ná til sem flestra þeirra sem veita túlkapjónustu.

- Túlkar þurfa að búa yfir nægilegri íslenskukunnáttu til að túlka allt sem sagt er í viðtölum án þess að nýta ensku sem vendimál eða einfalda mál.
- Reykjavíkurborg mun leita að samstarfsaðilum sem geta staðfest tungumálahæfni og aðrar kröfur til túlka og þýðenda.

Hafa verður möguleika á að tryggja algjöra friðhelgi þeirra sem túlkað er fyrir þegar þess er þörf að mati starfsmanns eða þjónustuþega.

4. Tillögur til framtíðar

Byggt á fyrirliggjandi þekkingu, samtölum við hagaðila og vinnu starfshópsins þá eru eftirfarandi tillögur lagðar fram til að stuðla að bættu og skilvirkara verklagi hvað varðar túlka- og þýðingarmál hjá Reykjavíkurborg.

Leiðarljós Reykjavíkurborgar um túlka- og þýðingarpjónustu miða að því að allar lykilupplýsingar um þjónustu borgarinnar skulu, auk íslensku, vera til á ensku og öðrum tungumálum eftir því sem kostur er. Leiðarljósin tryggja réttindi fólks sem hvorki skilur né getur tjáð sig á íslensku í samskiptum við borgaryfirvöld.

Leiðarljós um túlka- og þýðingarpjónustu ganga þvert á alla málaflokka borgarinnar og tengjast mannréttindastefnu, málstefnu og þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.

TILGANGUR

Fyrir íbúa: Að allir íbúar upplifi sig sem þátttakendur í borgarsamfélaginu. Að tryggja aðgengi þeirra að upplýsingum um þau mál og ákvarðanir sem þá snerta ásamt upplýsingum um þá þjónustu Reykjavíkurborgar sem þeim stendur til boða.

Fyrir starfsfólk: Að auka kostnaðarvitund starfsfólks og að starfsfólk geti sinnt starfi sínu faglega með inngildingu að sjónarmiði.

Fyrir samfélagið: Að Reykjavík verði inngildandi samfélag þar sem ríkir traust, jafnrétti og árangursrík samskipti.

MARKMIÐ

Starfshópurinn skilgreindi þrjú markmið sem samræmast stefnumótun Reykjavíkurborgar, m.a. mannréttindastefnu, málstefnu og þjónustustefnu, og yfirlýsingu borgarinnar um fjölmennningarborgina Reykjavík.

Traust samskipti við alla íbúa í borginni tryggð óháð tungumáli til að byggja upp fjölmennningarlegt samfélag til framtíðar.

Íslenska er aðal samskiptatungumál allra íbúa Reykjavíkur sem og á Íslandi.

Stafrænar lausnir nýttar til að veita þjónustu til íbúa Reykjavíkur.

4.1 Almenn

Tillaga A.1	Ráðning verkefnastjóra túlka og þýðingarmála.
Markmið:	Traust samskipti.
Lýsing:	<i>Að ráða tímabundið verkefnastjóra túlka- og þýðingarmála við innleiðingu tillagna starfshóps og sjá um gæðaeftirliti í túlka- og þýðingarmálum hjá Reykjavíkurborg. Verkefnastjórinn starfar miðlægt og vinnur þvert á svið Reykjavíkurborgar.</i>
Ábyrgð:	Miðlæg stjórnsýsla, MOS.
Tímasetning:	6 mánuðir.
Kostnaður:	6 milljónir.
Tillaga A.2	Áætlun um aðgengi að tungumálinu fyrir Reykjavíkurborg. (e. Language Access Plan)
Markmið:	Traust samskipti.
Lýsing:	<i>Búin verði til áætlun um aðgengi að tungumálinu fyrir Reykjavíkurborg sem útskýrir hvernig eigi að veita einstaklingum þjónustu sem ekki hafa sama samskiptatungumál og starfsfólk Reykjavíkurborgar eða hafa takmarkaða tungumálakunnáttu. Áætlunina skal sníða að hverju sviði Reykjavíkurborgar, og felur í sér: mat á þörfum, hvaða tungumálþjónusta er í boði, tilkynningar, þjálfun fyrir starfsfólk og matskerfi.</i>
Ábyrgð:	Verkefnastjóri í samstarfi við öll svið Reykjavíkurborgar.
Tímasetning:	Í upphafi verkefnis.
Kostnaður:	Innan ramma.
Tillaga A.3	Orðalistar fyrir túlka og þýðendur.
Markmið:	Traust samskipti.
Lýsing:	<i>Útbúinn verði orðalisti með hugtökum, nöfnum og fleiru fyrir svið og skrifstofur, starfsemi og þjónustu sem eru notuð í viðtölum og textum Reykjavíkurborgar. Listinn verði birtur á vef Reykjavíkurborgar og uppfærður eftir þörfum.</i>
Ábyrgð:	Verkefnastjóri, PON, öll svið Reykjavíkurborgar.
Tímasetning:	Viðvarandi.
Kostnaður:	Innan ramma.

Tillaga A.4	Íslenskukennsla fyrir foreldra barna í leik- og grunnskólum – tilraunaverkefni.
Markmið:	Íslenska sem samskiptatungumál.
Lýsing:	<i>Farið verði í tilraunaverkefni í einum grunnskóla og einum leikskóla í Reykjavík. Foreldrum barna sem hafa önnur samskiptatungumál en íslensku verði boðin íslenskukennsla með áherslu á orðaforða tengdan grunn- og leikskólum. Námskeiðið verði foreldrum að kostnaðarlausu.</i>
Ábyrgð:	SFS, MOS.
Mælikvarði:	Túlka/pýðingarkostnaður í grunn- og leikskólum sem taka þátt í tilraunaverkefninu minnki um 30%.
Tímasetning:	2 námskeið í 6 vikur.
Kostnaður:	500.000 kr.-
Tillaga A.5	Þjálfun fyrir fjöltýngt starfsfólk Reykjavíkurborgar í túlkun og pýðingum – tilraunaverkefni.
Markmið:	Íslenska sem samskiptatungumál.
Lýsing:	<i>Farið verði í tilraunaverkefni í einum grunnskóla og einum leikskóla Reykjavíkurborgar. Valið verði starfsfólk í þessum leikskóla og skóla sem gegna mun aukahlutverki sem tungumálaleiðbeinendur til aðstoðar í samskiptum við foreldra sem hafa ekki sama samskiptatungumál og starfsfólk. Tungumálaleiðbeinendur munu fá þjálfun í túlkun og pýðingum. Sett verði aukaskilyrði í ráðningarsamninga tungumálaleiðbeinenda og hlutverkið launað.</i>
Ábyrgð:	Verkefnastjóri, MOS, MAR.
Mælikvarði:	Túlkakostnaður í skólum og leikskólum í tilraunaverkefni minnki um 30%.
Tímasetning:	Eitt skólaár.
Kostnaður:	Á eftir að kostnaðarmeta.
Tillaga A.6	Byrjunarpakki fyrir foreldra leikskóla og grunnskólabarna í Reykjavík.
Markmið:	Íslenska sem samskiptatungumál.
Lýsing:	<i>Endurskoða og uppfæra upplýsingar sem foreldrar leikskóla- og grunnskólabarna í Reykjavík fá í upphafi skólagöngu. Foreldrar sem eru nýkomnir til Íslands þurfa aðrar upplýsingar en foreldrar sem hafa reynslu af íslensku samfélagi. Útbúinn verði upplýsingapakki fyrir foreldra leikskóla- og grunnskólabarna í Reykjavík. Sjá dæmi. Notað verði efni sem er nú</i>

þegar til eins og bæklingurinn Velkomin í leikskóla. Upplýsingapakki verði aðgengilegur á vef leikskóla/skóla og hann læsilegur á snjallsíma.

Ábyrgð: SFS, VEL.
Tímasetning: 2025.
Kostnaður: Á eftir að kostnaðarmeta.

Tillaga A.6 Brúarsmiðir hjá SFS/ menningarmiðlarar hjá VEL.

Markmið: Traust samskipti.

Lýsing: *Fjölgað verður starfsfólki sem vinnur sem brúarsmiðir (SFS) og menningarmiðlarar (VEL) og grein gerð fyrir fjármagni fyrir þessar stöður hjá viðkomandi sviðum. Brúarsmiðir og menningarmiðlarar auka inngildingu, bæta samskipti og styðja bæði beint við starfsfólk og þjónustuþega. Fjölgun brúarsmiða og menningarmiðlara dregur auk þess úr þörf fyrir túlka- og/eða þýðingarþjónustu. Með því að fjölga starfsfólki í þessum stöðum mun þörf fyrir túlka- og þýðingarþjónustu minnka.*

Ábyrgð: SFS, VEL.
Tímasetning: 2025.
Kostnaður: Á eftir að kostnaðarmeta.

4.2 Túlkun

Tillaga B.1 Fræðsla um þjónustu túlka fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar.

Markmið: Traust samskipti.

Lýsing: *Í niðurstöðu könnunar um túlka- og þýðingarmál kom í ljós að starfsfólk sem notar þjónustu túlka í viðtölum hefur oft hvorki fengið fræðslu né leiðbeiningar um notkun hennar né kostnað hennar. Mikilvægt er að starfsfólk viti af tæknilegum valkostum, hafi þekkingu á hvernig nota eigi þjónustu túlka til að þjónusta skili sem mestu fyrir borgarbúa og átti sig á kostnaði.*

Útbúið verði fræðsla um rétt íbúa til túlkaþjónustu, hvernig við vinnum með túlkum í viðtölum og leiðbeiningar um hvernig eigi að panta og undirbúa slík viðtöl. Fræðslan verði á rafrænu formi og aðgengileg á Torginu. Kynna ber fræðsluna starfsfólki sem nýtir þjónustu túlka.

Ábyrgð: Verkefnastjóri, MOS, SFS, VEL.
Tímasetning: 2024/2025.

Kostnaður: Innan ramma.

Tillaga B.2 Leiðbeiningar fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar um undirbúning fyrir viðtal með túlk.

Markmið: Traust samskipti.

Lýsing: *Til að nýta best viðtalstíma með túlki verði útbúnaðar leiðbeiningar með gátlistum fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar um hvað hafa þurfi í huga við undirbúning fyrir viðtal með túlki. Þar á meðal verði farið yfir áskoranir og ávinning auk mikilvægis fjölmenningsnæmis. Gátlistar verðar aðgengilegir á innri vef sem og á Torginu. Stefnt verði að því að tengja gátlista við pöntun á túlkapjónustu.*

Ábyrgð: Verkefnastjóri í samstarfi við MAR, SFS, VEL.

Tímasetning: 2024/2025.

Kostnaður: Innan ramma.

Tillaga B.3 Verklag og sniðmát v/ pöntun túlka.

Markmið: Stafrænar lausnir.

Lýsing: *Til að samræma ferla í kringum pöntun túlka verði útbúið verklag og sniðmát fyrir bókun túlka hjá Reykjavíkurborg. Áður en farið verður í næsta rammasetning verði búið að setja upp samræmda gátt þar sem allar pantanir um þjónustu túlka og þýðenda fara í gegn. Þannig fæst yfirsýn yfir málaflokkinn og hægt verður að fylgjast með kostnaði og gæðum. Skýrt verði hvernig þjónusta túlka og þýðenda er skráð í bókhaldskerfi borgarinnar.*

Ábyrgð: PON í samstarfi við verkefnastjóra.

Tímasetning: 2025.

Kostnaður: Á eftir að kostnaðarmeta.

Tillaga B.4 „Ég tala“ spjöld.

Markmið: Traust samskipti.

Lýsing: *Til að auðvelda íbúum sem hafa ekki sama samskiptatungumál og starfsfólk Reykjavíkurborgar verði útbúin „Ég tala spjöld“ (en. I Speak Cards). Íbúar geti því haft með sér spjald sem sýnir hvaða mál viðkomandi talar. Spjöldin nýtast bæði borgarbúum sem þiggja þjónustu hjá*

starfsstöðvum Reykjavíkurborgar og starfsfólki í framlínupjónustu (t.d. þjónustuver og miðstöðvar í hverfum). Spjaldið ætti einnig að hafa möguleika á að segjast vera að læra íslensku. Setja ætti upp vefeyðublað til að fylla inn tungumál á þjónustustað sem prenta má út og afhenda þjónustuþega.

Ábyrgð: Verkefnastjóri í samstarfi við SFS, VEL, ÞON.

Tímasetning: 2025.

Kostnaður: Innan ramma.

Tillaga B.5 Verkerfilar fyrir túlkapjónustur/ túlka sem vinna fyrir Reykjavíkurborg.

Markmið: Traust samskipti.

Lýsing: Verklag fyrir túlka sem vinna fyrir Reykjavíkurborg verði tilgreint í rammasamningi svo kröfur um þjálfun túlka og gæði túlkunar verði samræmdar, til dæmis með því að allir túlkar kynni sig og hlutverk sitt eftir vissum reglum og ítreki siðareglur túlka, þar með talið þagnarskyldu. Útbúið verði viðmiðunarhandrit sem allir túlkar þurfa að fara eftir og einnig gerð krafa um að þau séu með nafnspjald. Kannað verði reglulega hvort túlkar séu að greina rétt frá þeim upplýsingum sem koma fram, til að mynda með myndbands- og hljóðupptökum eða öðrum viðurkenndum aðferðum.

Ábyrgð: Verkefnastjóri, VEL, SFS.

Tímasetning: 2025.

Kostnaður: Innan ramma.

Tillaga B.6 Túlkaskrá

Markmið: Stafrænar lausnir.

Lýsing: Útbúin verði túlkaskrá sem heldur utan um menntun, reynslu og sérþekkingu í orðaforða ásamt upplýsingum um þær túlkapjónustur sem túlkar starfa hjá. Túlkaskráin mun einfalda starfsfólki Reykjavíkurborgar að velja túlka fyrir verkefni. Stefnt verði að tengingu túlkaskrár við bókunarkerfi. Dæmi um túlkaskrá: <https://www.tolkeregisteret.no/>

Ábyrgð: ÞON, verkefnastjóri.

Tímasetning: 2025.

Kostnaður: Á eftir að kostnaðarmeta.

Tillaga B.7	Eftirlit og endurgjöf um þjónustu túlka.
Markmið:	Stafrænar lausnir.
Lýsing:	<i>Búið verði til kerfi þar sem hægt verði að meta gæði túlka og segja frá upplifun af þjónustunni. Að auki mun kerfið gefa möguleika á að fylgjast með frammistöðu túlka. Stefnt verði að tengingu eftirlitskerfis við bókunarkerfi.</i>
Ábyrgð:	ÞON, verkefnastjóri
Tímasetning:	2025.
Kostnaður:	Á eftir að kostnaðarmeta.

Tillaga B.8	Véltúlkun: Prófanir og innleiðing á talgreiningu og talgervingu fyrir túlkun.
Markmið:	Traust samskipti, stafrænar lausnir.
Lýsing:	<i>Reykjavíkurborg mun hefja prófanir og þróun á notkun talgreiningu (Automatic Speech Recognition (ASR)) og talgervingu (Text-to-Speech (TTS)) með tæknilausnum til túlkunar í rauntíma. Tæknin mun nýtast til að veita örugga, hraða og persónuverndaða túlkun þar sem mannlegur túlkur er óþarfur, sérstaklega í einföldum samskiptum og með almennar þjónustuupplýsingar. Þetta framtaksverkefni mun einnig gagnast tungumálum þar sem enginn túlkur er til staðar sem kann bæði markmálið og íslensku (til dæmis með notkun ensku sem vendimáls). Verkefnið mun leggja áherslu á að prófa virkni tækjanna, nákvæmni þeirra og getu þeirra til að takast á við mismunandi tungumál og aðstæður. Þessi tækni er í örri framþróun sem sér ekki fyrir endann á.</i> <i>Upphafleg fjárfesting fyrir hugbúnað, tækjabúnað og þjálfun starfsfólks. Kostnaður innan ramma þar sem væntanlegur sparnaður verður við minnkandi þörf á mannlegum túlkum fyrir einfaldari verkefni.</i> <i>Aukin persónuvernd: Í tilvikum þar sem mannlegur túlkur er óþarfur, mun ASR og TTS tæknin veita aukna persónuvernd með því að fækka aðilum í viðkvæmum samtölum. Í samskiptum eins og í heilbrigðisþjónustu eða félagsþjónustu getur þetta aukið traust og öryggi íbúa sem kjósa að forðast aðra einstaklinga í samtölum.</i> <i>Tafarlaus túlkun: ASR og TTS geta veitt rauntíma túlkun án þess að þurfa að skipuleggja túlkafundi eða bíða eftir túlki. Þetta verður sérstaklega gagnlegt í tilvikum sem krefjast skjótra samskipta, svo sem neyðartilfelli eða þjónustuborð.</i>

Sparnaður: Með því að nýta ASR og TTS fyrir einfaldari verkefni mun borgin draga úr þörfinni á mannlegum túlkum fyrir venjubundin samskipti, sem leiðir til langtíma sparnaðar. Mannlegir túlkar verða áfram notaðir fyrir flóknari og næmari verkefni.

Bætt skölun og fjölbreytni tungumála: ASR og TTS tæknin býður upp á að styðja mörg tungumál samtímis, sem gerir borginni kleift að þjóna íbúum á mismunandi tungumálum án þess að treysta alfarið á takmarkaða fjölda túlka. Þetta leysir einnig vandamál varðandi tungumál þar sem enginn túlkur er til staðar sem kann bæði það tungumál og íslensku, með því að nota millimál eins og ensku eða önnur alþjóðleg tungumál. Þetta er mikilvægt fyrir lítil tungumál eða nýlegar flóttamannasamfélög þar sem erfiðara getur verið að finna íslenskumælandi túlka.

Hraði og nákvæmni í þjónustu: ASR og TTS tækni mun tryggja hraðari afgreiðslu á þjónustuupplýsingum. Þetta skiptir máli í samskiptum eins og afgreiðslu forms, einföldum upplýsingabeidnum, eða fyrirmælum til almennings þar sem flókin tungumálakunnátta er ekki nauðsynleg.

Tækni sem lausn fyrir fjarþjónustu: Þessi tækni mun einnig nýtast fyrir fjarþjónustu, þar sem íbúar geta fengið rauntíma túlkunarþjónustu í gegnum rafrænar lausnir, hvort sem er í snjallsímaforriti eða á vef Reykjavíkurborgar, án þess að þurfa að mæta á staðinn eða skipuleggja formlegt viðtal með túlki.

Ábyrgð: SFS (MML), VEL, PON.

Tímasetning: 2024-2025.
2024: Upphaf prófanir á ASR og TTS í völdu framlínustarfsfólki.
2025: Úttekt á niðurstöðum prófana, aðlögun og innleiðing í fleiri deildir.

Kostnaður: Innan ramma.

4.3 Þýðingar

Tillaga C.1 Vefur Reykjavíkurborgar www.reykjavik.is og Mínar síður á ensku og pólsku.

Markmið: Traust samskipti.

Lýsing: Sem mest efni á vefsíðu Reykjavíkurborgar verði á íslensku og ensku. Efni verði einnig á pólsku þar sem því verður við komið. Svið Reykjavíkurborgar tryggi að sú þjónusta sem þau veita, svo sem styrkir og umsóknir, séu á ensku á Mínum síðum Reykjavíkurborgar.

Ábyrgð: PON, BBS í samstarfi við svið Reykjavíkurborgar.

Tímasetning: Viðvarandi.

Kostnaður:	Innan ramma.
Tillaga C.2	Útgefið efni Reykjavíkurborgar á íslensku og öðrum tungumáli/um.
Markmið:	Íslenska sem samskiptatungumál.
Lýsing:	<i>Nýtt efni verður gefið út á íslensku og öðrum tungumálum eftir þörfum. Mikilvægt er að öll svið kynni jafnréttisskimun á útgefnu efni fyrir starfsfólki og marki sér stefnu tengda því. Íslenskur texti þarf alltaf að vera með (á sömu blaðsíðu) í sama skjali. Bæklingar verði einungis á íslensku, á íslensku og öðru tungumáli eða íslensku með QR-kóða með þýðingum. Sýnileiki íslensku er aðgengismál og styður við traust samskipti og að öll séu boðin velkomin á íslensku.</i>
Ábyrgð:	Öll svið Reykjavíkurborgar, verkefnastýra KFS.
Tímasetning:	Viðvarandi.
Kostnaður:	Innan ramma.
Tillaga C.3	Stílbók Reykjavíkurborgar – uppfærð með kafla um undirbúning texta til þýðingar.
Markmið:	Íslenska sem samskipta tungumál.
Lýsing:	<i>Stílbók Reykjavíkurborgar verði uppfærð og kafla með leiðbeiningum um undirbúnings texta sem áætlað er til þýðingar verði bætt við. Stílbók Reykjavíkurborgar má finna á vef borgarinnar reykjavik.is/midlun.</i>
Ábyrgð:	SBB.
Tímasetning:	2025.
Kostnaður:	Innan ramma.
Tillaga C.4	Kostnaður fyrir þýðingar skilgreindur og bókaður sér í bókunarkerfi.
Markmið:	Stafrænar lausnir.
Lýsing:	<i>Kostnaður fyrir túlka og þýðingarþjónustu er undir sama lykli sem gerir það að verkum að ekki er hægt að greina kostnað sem fer í túlkun annars vegar og hins vegar í þýðingar. Til að geta greint tölulegar upplýsingar betur er nauðsynlegt að bóka þennan kostnað á sitthvorum staðnum.</i>
Ábyrgð:	FAS.
Tímasetning:	2024.
Kostnaður:	Innan ramma.

Tillaga C.5	Undirvefsíða á reykjavik.is með leiðbeiningum um hvernig á að stilla vafra til að þýða síðuna sjálfvirk.
Markmið:	Traust samskipti, stafrænar lausnir
Lýsing:	<i>Búin verður til undirvefsíða á reykjavik.is á fyrirmynd https://www.ny.gov/website-language-translations Vefur Reykjavíkurborgar er á íslensku og meirihluti efnisins þar er þýtt á ensku. Þegar vefsíðan er lesin í tölvu hægt er að nota stillingar vafrans til að þýða síðuna sjálfvirk. Undirvefsíða mun innihalda leiðbeiningar um hvernig á að breyta tungumálinu sem viðkomandi vill nota í helstu vöfrum, það er Chrome, Safari, Edge og Firefox. Sjá viðauki 4.</i>
Ábyrgð:	ÞON.
Tímasetning:	2025.
Kostnaður:	Innan ramma.
Tillaga C.6	Formleg og aukin þýðingapjónusta fyrir önnur samskiptaform en vefefni.
Markmið:	Traust samskipti.
Lýsing:	<i>Til að draga úr endurteknum kostnaði og bæta aðgengi fyrir íbúa sem ekki tala íslensku, mun Reykjavíkurborg formlega innleiða og auka þýðingapjónustu sína, sem nær ekki aðeins til vefefnis heldur einnig prentaðra skjala, bæklinga, eyðublaða og innri samskipta (svo sem tölvupósta) sem eru mikið notuð af íbúum og starfsfólki. Þetta mun draga úr þörf á túlkapjónustu, sérstaklega fyrir staðlaðar og endurteknar upplýsingar, og stuðla að kostnaðarsparnaði með því að bjóða upp á þýtt efni sem nýtist aftur og aftur.</i> – Sparnaður: Með því að þýða skjöl einu sinni er hægt að nýta þau fyrir marga íbúa í framtíðinni, sem leiðir til verulegs sparnaðar samanborið við endurteknar greiðslur fyrir túlkapjónustu fyrir sömu upplýsingar. – Skölun: Þýtt efni má nota endurtekið, sem gerir það að hagkvæmri lausn fyrir þjónustu sem margir nýta sér. – Aukið aðgengi: Íbúar geta nálgast þýdd eyðublöð, bæklinga og önnur skjöl strax þegar þeirra er þörf, sem dregur úr biðtíma eftir túlkapjónustu og bætir þjónustuframboð.

- **Bætt samskipti:** Með því að bjóða upp á þýðingar fyrir nauðsynleg samskipti minnkar hættan á misskilningi og villum sem geta komið upp þegar starfsmenn þurfa að þýða sjálfir eða nota vélþýðingar.
- **Losar túlka fyrir brýn mál:** Með því að draga úr endurteknum beiðnum um túlkabjónustu er hægt að nýta túlkana á skilvirkari hátt í flóknari og brýnni samskiptum.
- **Langtíma fjárfesting:** Formlegir ferlar fyrir þýðingar eru sjálfbær fjárfesting sem styður við framtíðarsýn Reykjavíkur varðandi fjöltyngi og fjölmenningu, auk þess að draga úr kostnaði.

Ábyrgð: Öll svið Reykjavíkurborgar, Verkefnastjóri.

Tímasetning: 2024-2025.

Kostnaður: Innan ramma.

Tillaga C.7 Þjálfun í notkun á Immersive Reader, Google Translate og öðrum vélþýðingartólum.

Markmið: Traust samskipti.

Lýsing: Til að bæta gæði og nákvæmni í samskiptum við íbúa sem ekki tala íslensku mun Reykjavíkurborg innleiða formlega þjálfun fyrir starfsfólk í notkun á vélrænum þýðingartólum eins og Google Translate, Immersive Reader og öðrum tólum sem auðvelda þýðingar. Markmiðið er að tryggja að starfsfólk noti þessi verkfæri á réttan og áreiðanlegan hátt, bæði í daglegum samskiptum og við að þýða einföld skjöl. Með þessari þjálfun getur starfsfólk brugðist hraðar og með meiri nákvæmni við þörfum íbúa og um leið tryggt að flóknari verkefni fari til fagaðila.

Ábyrgð: SFS (MML), VEL, PON.

Tímasetning: 2024.

Kostnaður: Innan ramma.

5. Myndaskrá

Mynd 1. Hlutfall innflytjenda af mannfjölda í Reykjavík 2003-2023.	5
Mynd 2 Kostnaður v/ túlka- og þýðingarþjónustu 2020-2023 í kr.	5
Mynd 3. Kostnaður Reykjavíkurborgar v/ túlka- og þýðingarþjónustu eftir sviðum 2020-2023 í ISK.	6
Mynd 4. Hvernig lætur þú túlka yfir á annað tungumál?	8
Mynd 5. Kröfur túlka- og þýðingarþjónusta við ráðningu túlka. Svör samkvæmt könnun feb. 2023.	10
Mynd 6. Hvernig texta er verið að þýða?	13

6. Viðaukar

Viðauki 1.

Í eftirfarandi lögum sem varðar Reykjavíkurborg er að finna ákvæði um rétt til túlkunar :

Lög nr. 90/2008, um leikskóla: Í 9. gr. er fjallað um rétt þeirra sem ekki tala íslensku til túlkabjónustu (upplýsingar nauðsynlegar vegna samskipta foreldra og skóla samkvæmt ákvæðum 9. gr.).

Lög nr. 91/2008, um grunnskóla: Í 16. og 18. gr. er að finna ákvæði um rétt þeirra sem ekki tala íslensku til túlkabjónustu (upplýsingar nauðsynlegar vegna samskipta foreldra og skóla samkvæmt 18. gr. og upplýsa um rétt til túlkabjónustu við móttöku barna í skólann samkvæmt 16. gr.).

Lög um mannréttindasáttmála Evrópu nr. 62/1994: Í 2. mgr. 5. gr. laganna segir að hver sá maður, sem tekinn sé höndum, skuli án tafar fá vitneskju, á máli sem hann skilur, um ástæðurnar fyrir handtökunni og um sakir þær sem hann er borinn. Í 6. gr. laganna eru reglur um réttláta málsmeðferð. Þar segir m.a. að hver sá sem borinn sé sökum um refsiverða háttsemi skuli fá án tafar, á máli sem hann skilur, vitneskju í smáatriðum um eðli og orsök þeirrar ákæru sem hann sæti og að hann skuli fá ókeypis aðstoð túlks ef hann skilur hvorki né talar mál það sem notað er fyrir dómi. Í eftirfarandi lögum er ekki kveðið á um rétt til túlkunar en tekin eru nokkur dæmi um ákvæði þeirra sem þykja sýna skyldu stjórnvalds til að kalla til túlks ef þörf er á.

Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga, nr. 40/1991: Í 1. mgr. 58. gr. segir: „Við meðferð mála og ákvörðunartöku skal leitast við að hafa samvinnu og samráð við skjólstæðing eftir því sem unnt er, að öðrum kosti við talsmann ef hann er fyrir hendi.“ Ákvæðið felur í sér rétt skjólstæðings til þátttöku í ákvarðanatöku í máli er hann varðar. Sé einstaklingurinn ekki nægilega vel talandi á íslensku og hafi ekki talsmann þá verður ekki annað séð en að stjórnvaldi beri að kalla til túlks svo skjólstæðingur fái gætt réttar síns til þátttöku í ferlinu.

Stjórnsýslulög, nr. 37/1993: Í 1. mgr. 7. gr. er vikið að leiðbeiningarskyldu. Þar segir að stjórnvald skuli veita þeim sem til þess leita nauðsynlega aðstoð og leiðbeiningar varðandi þau mál sem snerti starfssvið þess. Ákvæði 10. gr. lýtur að rannsóknarreglu stjórnsýslulaga, að stjórnvald skuli sjá til þess að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun er tekin í því. Um andmælarétt aðila máls er fjallað í 13. gr. laganna. Vandséð er að stjórnvald fái gætt leiðbeiningar- og rannsóknarskyldu sinnar eða málsaðili andmælaréttar síns ef hann skortir íslenskukunnáttu og honum er ekki tryggð túlkun. Á það ekki síst við ef stjórnsýslumálið leiðir til úrskurðar eða ákvörðunar stjórnvalds um réttindi og skyldur málsaðila, þ.s. hann getur ekki gætt andmælaréttar síns eða hagsmuna að neinu leyti ef hann skilur ekki það sem fram fer. Í Norrænum rétti, eins og fjallað verður um í næsta kafla, er almennt litið svo á að af ákvæðum stjórnsýslulaga og meginreglum stjórnsýsluréttar leiði að stjórnvaldi sé skylt að kalla til túlks til að það nái að gegna skyldum sínum gagnvart málsaðila sem ekki skilur tungumálið eða skilur það ekki nægilega vel. Af ýmsum öðrum ákvæðum stjórnsýslulaga, t.d. 20. gr. um birtingu stjórnvaldsákvörðunar og leiðbeiningar, má jafnframt leiða skyldu stjórnvalds til að tryggja aðila máls túlkabjónustu.

Viðauki 2.

Tafla 1. Kostnaður Reykjavíkurborgar við túlka- og þýðingarpjónustu eftir túlkapjónustum 2020-2023.

Nafn túlka- og þýðingarpjónustu	Kostnaður (kr. ISK)			
	2020	2021	2022	2023
Alþjóðasetur ehf.	36.140.367	51.321.969	65.048.427	89.178.047
LanguageLine Solutions	10.287.504	16.045.402	13.371.803	9.150.010
Túlkapjónustan slf.	6.272.808	8.256.990	8.984.069	9.470.929
Túlka- og þýðingamiðstöð Íslands ehf. TMÍ	7.958.808	5.023.905	6.342.698	4.347.446
Ling túlkapjónusta ehf.*	0	0	1.876.223	5.402.889
Jafnréttishús ehf.**	1.105.709	325.886	0	0
Aðilar utan rammamennings Reykjavíkurborgar	13.319.079	15.911.530	19.919.675	15.039.890
Samtals:	75.084.275	97.211.568	115.542.895	132.589.211

*Ling ehf er í rammamenningi frá 2021

**Jafnréttishús var hluti af rammamenningi til 2021

Viðauki 3.

Rammasamningur nr. 15435 túlka- og þýðingarpjónustur

Gildistími samnings er frá og með 27. júní 2022 til og með 27. júní 2026.

Birgjar í samning:

- Alþjóðasetur
- Language Line Limited
- Ling túlkaþjónusta
- Scriptorium
- Túlka- og þýðingamiðstöð Íslands
- Túlkaþjónustan

	Alþjóðasetur	Language Line Limited	Ling Túlkaþjónusta	Scriptorium	Túlka- og þýðingamiðstöð Íslands	Túlkaþjónustan
	án vsk ISK kr.	án vsk ISK kr.	án vsk ISK kr.	án vsk ISK kr.	án vsk ISK kr.	án vsk ISK kr.
ALMENN TÚLKAPJÓNUSTA						
Samfélagstúlkun – dagtími, verð pr. klst. (lágmarksgjald 1 klst.)	13.990	-	17.800	9.000	13.100	12.200
Samfélagstúlkun – kvöldtími, verð pr. klst.	18.990	-	19.800	10.000	23.450	18.300
Samfélagstúlkun – næturtími, verð pr. klst.	250	-	28.880	12.000	35.150	18.300
Símatúlkun – dagtími, verð pr. mínútu	350	-	12.800	150	374	290
Símatúlkun – kvöldtími, verð pr. mín.	350	-	14.800	175	437	410
Símatúlkun – næturtími, verð pr. mín.	350	-	23.800	200	562	410
Skilaboðtúlkun pr. skilaboð	2.500	-	5.000	500	4.615	2.900
Ráðstefnutúlkun – dagtími, verð pr. klst. (lágmarksgjald 1 klst.)	18.990	-	28.880	12.000	24.766	18.300
Ráðstefnutúlkun – utan dagtíma, verð pr. klst. (lágmarksgjald 1 klst.)	18.990	-	-	15.000	34.766	18.300
Útkall /Neyðarútkall (lágmarksgjald 1 klst.)	18.990	-	-	15.000	23.450	18.300
RAFRÆN TÚLKAVEITA						
Túlkun í gegnum rafrænan fjárskiptabúnað pr mín.	-	222	-	-	-	-
ALMENN ÞÝÐINGAPJÓNUSTA						
Almennar þýðingar - lágmarksgjald, 150 orð	10.500	-	11.250	4.000	7.200	12.000
Almennar þýðingar verð pr. orð	35	-	75	25	46	35
Fagtexti / sértækar þýðingar - lágmarksgjald, 150 orð	12.000	-	13.500	4.500	8.490	16.000
Fagtexti / sértækar þýðingar - verð pr. orð	40	-	90	28	48	39
Forgangspýðingar verð pr. orð	44	-	15.750	28	50	39

Prófarkalestur verð pr. bls.	10.000	-	11.250		2.900	7.500
LÖGGILDUR SKJALAPÝÐANDI						
Almennar þýðingar - lágmarksgjald, 150 orð	14.990	-	-	5.000	8.640	-
Almennar þýðingar verð pr. orð	60	-	-	30	55	-
Fagtexti / sértækar þýðingar lágmarksgjald, 150 orð	14.990	-	-	6.000	10.188	-
Fagtexti / sértækar þýðingar - verð pr. orð	70	-	-	30	57	-
Forgangspýðingar verð pr. orð	75	-	-	30	60	-

Viðauki 4.

بی (arabíska), বাংলা (bengalska), 中文 (kínverska), Kreyòl ayisyen (haitísk kreólska), Italiano (ítalska), 한국어 (kóreska), Polski (pólska), Русский (rússneska), Español (spænska), יידיש (jiddíska)

Vefur Reykjavíkurborgar er á íslensku og meirihluti efnisins þar er þýtt á ensku. Þegar vefurinn er skoðaður í tölvu má nota stillingar í vafra til að þýða síðuna sjálfvirkt. Hér að neðan eru leiðbeiningar um breytingu á tungumáli í vöfrunum fjórum sem eru mest notaðir.

Athugið að sjálfvirk vélþýðing getur skilað betri niðurstöðum úr ensku. Textinn gæti því orðið betri sé fyrst skipt um tungumál á vefnum áður en vafri er látinn þýða síðuna.

Í farsíma má breyta sjálfgefnu tungumáli í stillingum tækisins.

Chrome:

1. Opnaðu Chrome.
2. Smelltu á punktana þrjá lengst til hægri.
3. Veldu Stillingar.
4. Smelltu á Ítarlegt og síðan á Tungumál.
5. Smelltu á Tungumál til að víkka út stillinguna. Þegar stillingin hefur víkkað út smellir þú á punktana þrjá við hliðina á tungumálinu sem þú vilt velja (eða þú gætir þurft að bæta við tungumáli) og hakar síðan við gátreitinn við hliðina á Sýna Google Chrome á þessu tungumáli.

Safari:

1. Opnaðu Safari.
2. Smelltu á eplataknið efst til vinstri.
3. Veldu System Preferences.
4. Tvísmelltu á Language & Region.
5. Undir Selected languages bætir þú við tungumálinu sem þú vilt.
6. Þegar þú hefur bætt við tungumáli verður spurt hvort þú viljir nota það tungumál sem aðaltungumál. Veldu tungumálið sem þú vilt nota.
7. Þú gætir þurft að endurræsa Safari til að breytingarnar virki.

Edge:

1. Opnaðu Edge.
2. Smelltu á punktana þrjá lengst til hægri.
3. Veldu Stillingar.
4. Smelltu á Tungumál.
5. Smelltu á Bæta við tungumálum og bættu við tungumálinu þínu.
6. Smelltu á punktana þrjá á þínu tungumáli og veldu Færa efst og hakaðu við Tilboð til að þýða síður á þessu tungumáli.

Firefox:

1. Opnaðu Firefox.
2. Smelltu á línurnar þrjár lengst til hægri.
3. Veldu kjörstillingar.
4. Í hlutanum Tungumál á almenna spjaldinu skaltu velja tungumál í fellivalmyndinni.
5. Veldu valið tungumál til að birta síður.
6. Þú gætir þurft að endurræsa Firefox til að breytingin eigi sér stað.

Fyrirvari: Á reykjavik.is eru leiðbeiningar um hvernig á að nota vafrann þinn til að aðstoða þig við að lesa vefsíðurnar á öðrum tungumálum en íslensku. Þetta er ekki þjónusta sem Reykjavíkurborg býður upp á heldur almennar leiðbeiningar um hvernig á að nota tækni þriðja aðila (í þessu tilfalli Chrome, Safari, Edge eða Firefox) til að þýða vefsíður á reykjavik.is yfir á önnur tungumál. Þessir vafrar geta ekki þýtt allar gerðir skjala og villur geta leynst í þýðingum. Hver sem reiðir sig á upplýsingar sem fengnar eru úr vafranum sínum gerir það á eigin ábyrgð. Reykjavíkurborg lofar varðandi nákvæmni þýðinganna sem veittar eru. Reykjavíkurborg, borgarstarfsfólk og embættismenn bera ekki ábyrgð á tjóni eða tapi af neinu tagi sem stafar af, eða í tengslum við, notkun eða réttmæti slíkra upplýsinga, þar með talið en ekki takmarkað við, tjón eða tap sem stafar af því að treysta á nákvæmni slíkra upplýsinga, eða tjóni sem hlýst af skoðuninni, dreifingu eða afritun slíks efnis.