
Fjölmenningarsetur

Multicultural Information Centre

Tungumálastefna Fjölmenningarseturs

Tilgangur

Fólk sem leitar til Fjölmenningarseturs er af mörgum þjóðernum og talar mörg tungumál. Á stofnuninni hvílir sú skylda að leiðbeina viðskiptavinum með fullnægjandi hætti, í ákveðnum tilvikum er sérstaklega tekið fram að leiðbeiningar skulu vera á tungumáli sem sanngjarnt er að ætlast til að viðkomandi skilji. Ljóst er að íslenska eða enska geta ekki fullnægt þessum skilyrðum í öllum tilvikum. Einnig er Fjölmenningarsetur ábyrgt fyrir því að veita ráðgjöf til stofnana, fyrirtækja og sveitarfélaga um aðferðir tengdum upplýsingamiðlunar til fólks með fjölbreyttan bakgrunn samhliða því að stuðla að virkri þátttöku innflytjenda í samfélaginu. Mikilvægt er að starfsemi og aðferðir sem notaðar eru til upplýsingamiðlunar og samskipta hér hjá starfsmönnum Fjölmenningarseturs setji gott fordæmi um tungumálanotkun.

Til að eyða óvissu um tungumálanotkun og gera vinnubrögð stofnunarinnar faglegri, áreiðanlegri og skilvirkari er því nauðsynlegt að setja stefnu um hvenær texti sem starfsmenn stofnunarinnar nota í störfum sínum skuli þýddur eða túlkaður og hvenær ekki.

Samkvæmt 8. gr. í [Lög um stöðu íslenskrar tungu og íslensks táknmáls 6/2011](#)

Opinbert mál stjórnvalda. Íslenska er mál Alþingis, dómstóla, stjórnvalda, jafnt ríkis sem sveitarfélaga, skóla á öllum skólastigum og annarra stofnana sem hafa með höndum framkvæmdir og veita almannþjónustu.

Enska er samt sem áður það tungumál sem flestir sem leita til okkar virðist skilja. Þá er enska jafnframt það tungumál sem einfaldast er að þýða með aðstoð þýðingarforrita og því mestar líkur á að viðskiptavinir geti nýtt sér slíkar þjónustur ef þeir kjósa það.

Þýðingar eru að mestu leyti aðkeypt þjónusta og þess vegna er ekki hægt að þýða allan þann texta sem stofnunin vinnur með. Hins vegar er ljóst að tími, orka og peningar geta sparast með því að sem flestir skilji strax þann texta sem stofnunin sendir frá sér.

Með því að þýða stöðluð bréf, kynningarefni og ýmis algeng svör vegna ráðgjafar næst fram ákveðið hagræði í þjónustu. Sama texta er hægt að þýða í eitt skipti í stað þess að starfsfólk aðstoði við þýðingu úr íslensku yfir á ensku í hvert sinn sem ósk kemur fram.

Lagagrundvöllur fyrir stefnu um tungumálanotkun

- [Lög um málefni innflytjenda](#)

Markmið laga um málefni innflytjenda nr. 116/2012 er að stuðla að samfélagi þar sem allir geta verið virkir þátttakendur óháð þjóðerni og uppruna. Hlutverk Fjölmeningarseturs er skilgreint í lögnum en það er m.a. að veita stjórnvöldum og sveitarfélögum ráðgjöf í tengslum við málefni innflytjenda.

- 3. gr. Hlutverk Fjölmeningarseturs.

□ Verkefni Fjölmeningarseturs eru meðal annars að:

- a. veita stjórnvöldum, stofnunum, fyrirtækjum, félögum og einstaklingum ráðgjöf og upplýsingar í tengslum við málefni innflytjenda
- b. vera sveitarfélögum til ráðgjafar við að taka á mótí innflytjendum sem flytjast í sveitarfélagið
- c. taka saman og miðla upplýsingum um réttindi og skyldur innflytjenda
- d. fylgjast með þróun innflytjendamála í þjóðfélaginu, meðal annars með upplýsingaöflun, greiningu og upplýsingamiðlun

Hér á eftir er að finna helstu lagareglur sem stefnan byggir á. Umboðsmaður Alþingis gaf út álit 13. júlí 2020 ([Mál nr. 9938/2018](#)) þar sem er að finna samantekt á bæði skráðum og óskráðum reglum um tungumálanotkun í íslenskri stjórnslu.

- [8. gr. laga um stöðu íslenskrar tungu og íslensks táknmáls](#)

Íslenska er mál Alþingis, dómstóla, stjórnvalda, jafnt ríkis sem sveitarfélaga, skóla á öllum skólástigum og annarra stofnana sem hafa með höndum framkvæmdir og veita almannapjónustu.

Í athugasemdum í greinargerð við þetta ákvæði segir m.a.:

„Ef gera á undantekningu frá meginreglunni verður að vera til þess sérstök heimild í lögum. Þegar þörf er á að texti sé birtur á öðru máli en íslensku skal það gert með þýðingu á íslenska frumtextanum. Á mörgum sviðum, einkum í stjórnslunni, hljóta samskipti að fara fram á öðrum málum og má hér nefna samskipti íslenskra yfirvalda og yfirvalda einstakra erlendra ríkja og samskipti við alþjóðastofnanir og samtök, munnleg samskipti milli stjórnvalda og borgaranna, t.d. á sviðum sem snúa að erlendum mönnum búsettum hér.“

- [Norræni Tungumálasáttmálinn](#)

Norræni tungumálasáttmálinn gildir um munnleg og skrifleg samskipti borgara við stjórnvöld. Ríkisborgarar norrænna ríkja eiga að geta notað sitt eigið tungumál í samskiptum við stjórnvöld eftir þörfum. Þau tungumál sem um ræðir eru auk íslensku: danska, finnska, norska, sænska, færeyska, grænlandska og samíska. Samningurinn gildir um munnleg og skrifleg samskipti. Ber stjórnvaldi að útvega túlk eða skjalaþýðanda, málsaðila að kostnaðarlausu.

Skilji báðir aðilar t.d. ensku er stjórnvaldi hins vegar tæplega skylt að nota túlk.

Leiðbeiningar skulu vera skriflegar og/eða aðgengilegar á mynd- eða hljóðmiðli og á tungumáli sem ætla má með sanngirni að umsækjandi geti skilið. Þegar um fylgdarlaust barn er að ræða skulu leiðbeiningar vera í samræmi við aldur þess og þroska.

- [Lög um jafna meðferð óháð kynþætti og þjóðernisuppruna.](#)

Fjölmeningarsetur lítur á þjóðernisuppruna og tungumálakunnáttu sem samofin mál. Fjölmeningarsetur er ábyrgt fyrir því að tryggja aðgang að upplýsingum og þjónustu við fólk af fjölmörgu þjóðernisuppruna og þar með fjölmörgum tungumálum. Hægt er að túlka okkar ábyrgð í því að fylgja og varðveita réttindi sem eru skilgreind í lögum um jafna meðferð, óháð kynþætti og þjóðernisuppruna og hafa ákveðið gildi í notkun tungumála. Sérstaklega eftirfarandi málsgrein:

2. gr. Markmið.

Markmið laga þessara er að vinna gegn mismunun og koma á og viðhalda jafnri meðferð einstaklinga óháð kynþætti og þjóðernisuppruna á öllum sviðum samfélagsins, utan vinnumarkaðar, sbr. lög um jafna meðferð á vinnumarkaði.

9. gr. Bann við mismunun í tengslum við vörukaup og þjónustu.

Hvers kyns mismunun vegna kynþáttar eða þjóðernisuppruna í tengslum við aðgang að eða afhendingu á vöru er óheimil. Hið sama gildir um þjónustu og aðgang að þjónustu og jafnframt um húsnæði sem er í boði fyrir almenning. Ákvæði þetta gildir þó ekki um viðskipti á sviði einka- og fjölskyldulífs.

Markmið stefnu Fjölmeningarseturs um tungumálanotkun

- Að tryggja gott aðgengi innflytjenda á Íslandi að upplýsingum og þjónustu á vegum Fjölmeningarseturs óháð uppruna eða tungumálakunnáttu.
- Að tryggja starfsmönnum Fjölmeningarseturs af erlendum uppruna eða með annað móðurmál en Íslensku að upplifa öruggt rými til að aðlagast íslenskri tungu.
- Að vera fyrirmynd annarra stofnanna, fyrirtækja, samtaka og/eða opinberum aðilum varðandi notkun túlka og þýðingarþjónustu bæði í starfsvenjum og í ráðgjöf.
- Að tryggja að starfsmenn Fjölmeningarseturs fái tækifæri til að nýta færni sína vegna tungumálakunnáttu á öðrum tungumálum samhliða íslensku í starfi.

Allur staðlaður texti sem stofnunin útbýr á að vera ensku og íslensku. Texti sem stofnunin sendir frá sér og setur fram á vefsíðu stofnana skal vera á ensku þegar því verður við komið án óhæfilegrar fyrirhafnar og kostnaðar.

Öll samskipti stofnunarinnar, bæði skrifleg og munnleg séu með þeim hætti að þau séu auðskiljanleg viðtakanda og einfalt sé fyrir viðkomandi að bregðast við þeim. Allur ritaður texti stofnunarinnar á að vera á einfaldri góðri ensku og íslensku máli sem er auðvelt að þýða yfir á önnur tungumál án þess að hætta sé á misskilningi.

Samkvæmt Jafnréttisstefnu Fjölmeningarseturs „...skal í starfsemi sinni gæta að kynjasambættingu. Sérstaklega skal gætt að því að kynjum, trúarbragða, kynþátta, þjóðernisuppruna, litarháttar, efnahags, ætternis og stöðu að öðru leyti sé ekki mismunað við gerð upplýsinga að kynningarefni gerð af stofnuninni.“

Starfsmenn Fjölmeningarseturs af erlendum uppruna með annað móðurmál en íslensku skulu fá kost á að sækja íslenskukennslu sem hluta af símenntun og starfsþróun á vinnutíma þegar þess þarf. Einnig skal leita leiða til að tryggja það að starfsmenn sem eru að læra íslensku eða efla íslensku kunnáttu sína fái viðeigandi stuðning og hvatningu frá samstarfsmönnum sem tala íslensku.

Verklag

1. Gögn tengd rekstri og ýmis stöðluð svör og bréf

Allur frumtexti skjala, stefnu, skýrslna, samskipta o.s.frv. er varðar rekstur Fjölmeningarseturs skal vera til á íslensku og vera á eins vönduðu og einföldu máli og unnt er. Ofantöld skjöl sem birtist á vefsíðu Fjölmeningarseturs, skal leitast við að birta á að minnsta kosti íslensku, ensku og pólsku.

Flest stöðluð svör vegna ráðgjafar eða skýringar/leiðbeininga á ferli annarra stofnana og/eða þjónusta við sveitarfélag skal vera til jafnt á íslensku, ensku og pólsku.

Ef starfsmaður er að vinna með staðlaðan texta sem á eftir að þýða skal hann, í samráði við næsta yfirmann, annað hvort þýða textann sjálfur eða senda hann í þýðingu.

Gögn sem tengjast afgreiðslu, samskipta og vinnslu mála milli stofnana og samstarfsaðila á vegum íslenska ríkisins og/eða sveitarfélaga t.d. eyðublöð, tilvísunanir, beiðnir um frekari gögn eða skýringar og upplýsingablöð, skulu vera til á íslensku. (hér má nefna gögn og samskipti sem tengjast endurgreiðslum til sveitarfélaga vegna fjárhagsaðstoðar við erlenda ríkisborgara, samræmda móttöku flóttamanna, aðgerðir tengdum framkvæmdaáætlun um málefni innflytjenda, umsögn vegna þingmála eða önnur mál frá yfirvöldum, minnisblöð eða formleg bréf til yfirvalda og öðrum verkefnum sem Fjölmeningarsetri er falið á vegum stjórnvalda.) Gögn sem tengjast þessum sömu skjölum um viðskiptavini sem tala önnur tungumál en íslensku og þurfa að hafa aðgang að þeim, verða annað hvort að vera þýdd á móðurmál þeirra eða kynnt fyrir þeim með afkoma túlkajónustu.

2. Stafræn upplýsingamiðlun og kynningarefni

Allar upplýsingar sem birtist á vefsíðu Fjölmeningarseturs og kynningarefni skal vera á íslensku, ensku og pólsku að minnsta kosti og einnig skal leita leiða að birta efnið á sem flestum tungumálum. Vefsíðan skal nýta ensku og íslensku að jöfnu sem aðaltungumál til að miðla upplýsingum þar sem hægt er að virkja þýðingarvél til að auka aðgengi á sem flestum tungumálum.

Einnig skal reyna eftir bestu getu að birta efni sem er auðskiljanlegt án þarfar á þýðingu til dæmis með myndefni og myndbirtum sem nota töluð orð á fleiri tungumálum eða texta.

Kynningarefni sem er gert á vegum Fjölmeningarseturs skal þýða á sem flestum tungumálum eins og kostur er. Tekið sé sérstakt tillit til kynningarefnis tengdu upplýsingamiðlunar til flóttamanna eða þeirra sem eru í sérstaklega viðkvæmri stöðu og þurfa hvað mest á nákvæmum upplýsingum að halda.

3. Talað mál og notkun túlkajónustu

Starfsmenn Fjölmeningarsetur sem tala, lesa og skrifa fleiri tungumál en íslensku eru hvattir til að nota þau tungumál í starfinu við gerð efnis vegna miðlunar upplýsinga á vefsíðu Fjölmeningarseturs, í samskiptum við viðskiptavini og alþjóðlegra tengiliða vegna samstarf eða samskipta við stofnanir erlendis.

Starfsmenn Fjölmeningarseturs skulu nota túlkajónustu þegar þeir telja þörf vera á til að tryggja skilvirk samskipti við viðskiptavini. Starfsmenn panta túlkajónustu sem skilgreindur er í samningi vegna ríkiskaupa nema að tungumál sé ekki að finna hjá þeim aðilum sem eru skilgreindir í rammamningum ríkiskaupa.

4. Þýðingar samkvæmt lagaskyldu

Fjölmenningarsetur fylgir þeim lögum og reglum sem gilda um tungumálanotkun og starfsemi stofnunarinnar, þ.m.t. skuldbindingar á grundvelli Norðurlandasamstarfs. Leiðbeiningar, bréf og ákvarðanir, sem og samskipti við umsækjendur/viðskiptavinum stofnunarinnar eru þýdd þegar lög krefjast þess umfram það sem fram kemur í 1. - 3. gr.

5. Þýðingar umfram lagaskyldu

Leiðbeiningar, bréf og upplýsingar sem og önnur samskipti sem falla utan reglna í 1. – 4. gr. skulu þýdd á ensku og pólsku að minnsta kosti ef því verður viðkomið án óverulegar fyrirhafnar og kostnaðar af hálfu stofnunarinnar.

6. gr. Ábyrgð á vinnureglum

Vinnureglur þessar skal yfirfara reglulega. Ábyrgð á framkvæmd, yfirferð og úrbætur eru hjá forstöðumanni í samráði við starfsmenn Fjölmenningarseturs og komi svo til, þörf á breytingum reglnanna innan ákveðins tímaramma.